

الجودة

مجلة فصلية مهنية تخصصية
تصدر عن مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية

العدد الثاني - سنوي جامح- 2017- 2018

قريباً ..

المعرض الوطني الأول
للتوظيف والشراكة الفعالة
تنفيذ مركز ضمان الجودة
والمعايير المهنية



ليبيا تتراأسب مؤتمر العمل العربي
في دورته ال45 وتتحصل على عضوية
ثلاث لجان رئيسية بالمنظمة

معايير الجودة
Quality Criteria



مشروع تنفيذ ورش عمل التحليل المهني للمهن
بليبيا وفق منهجية الديكام (DACUM)



التوحد النفطي (2017-62)

الجودة في الحياة



الجودة



مجلة فصلية
تصدر عن مركز ضمان
الجودة والمعايرة المهنية

العدد الثاني:
سنوي جامع
1439-1438
2017 - 2018 م

اعداد وتنفيذ
أسرة المجلة

الطباعة
شركة المناهج
للطباعة والدعاية الإعلام

مركز ضمان الجودة
والمعايرة المهنية

طرابلس - غوط الشعال -
بالقرب من المساكن
الشعبية السراج.

Tel : 218 - 21724 - 3444

Wep : www.qacc.ly

E - mail : info @ qacc.ly

مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية



نشاطات وزارة العمل والتأهيل



ليبيا ترأس مؤتمر
العمل العربي في
دورته الـ 45 وتتصلبا
على عضوية ثلاث
لجان رئيسية
بالمنظمة

مشروع تنفيذ ورش عمل
التحليل المهني للمصنع
بليبيا وفق منهجية الـ DACUM
(DACUM)

10



لقاء العدد

مع الأستاذ الدكتور محمد أحمدية العالم

لا يوجد مصعد للنجاح في مجال الجودة
ولكن يجب علينا أن نأخذ السلم لتحقيق ذلك
بالصورة العلمية الصحيحة



14

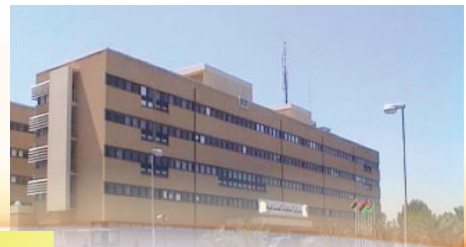


مستقبلا ليبيا
والتفكير خارج
صندوق ثروات
النفط

18

مركز البحوث
الصناعية
بين نظم إدارة الجودة
وجودة النظام

28





(تحسين مستمر لمخرجات أجود)

أ/ فتحي موسى الحباسي
المشرف العام ورئيس مجلس الإدارة

بسم الله الرحمن الرحيم، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين،
وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين، أمّا بعدُ:
بتوفيق من الله تعالى نضع بين أيديكم العدد الثاني من (مجلة الجودة) والتي نسعى من خلالها
إلى نشر ثقافة الجودة وأهميتها في حياتنا وداخل مؤسساتنا وصولاً إلى تحسين الأداء وضمان
جودة المخرجات.

ولا يكمن ضمان الجودة في الحصول على مخرجات ذات جودة فقط وإنما يعتمد كذلك على جودة
المدخلات وتنظيمها وتطويرها لتحقيق أفضل المخرجات بأقل تكلفة وبمهارة عالية في الأداء؛ ومن هذا
المنطلق علينا التخطيط الجيد قبل التنفيذ، وكذلك التقييم قبل التعديل والتطوير من أجل الوصول إلى
التحسين المستمر.

ونسعى من خلال إصدار هذه المجلة والجهد المتواضع لأن تكون هذه المجلة منبراً رائداً في مجال الجودة،
ووسيلة إعلامية فعّالة يجد فيها الخبراء والمهتمون والمتخصصون طريقهم للمشاركة في نشر ثقافة الجودة،
وذلك بطرح أفكارهم وخبراتهم العلمية والعملية في مجال الجودة وفي كافة التخصصات وتنوع المجالات ..
كل ذلك من أجل الوصول إلى أداءٍ متميزٍ داخل مؤسساتنا الحكومية والخاصة.

وشعارنا في كل ذلك (تحسين مستمر لمخرجات أجود)

والجودة في المؤسسات تعتمد في الأساس على البيئة الداخلية للمؤسسة، فكلما أدركت كل مؤسسة
أهدافها ومهامها، وعملت على أدائها وإدارتها بكفاءة عالية، وذلك من خلال وضع الخطط وتنفيذها ومتابعتها
وتقييمها ثم تقويمها كلما حققت أفضل المخرجات والتي بدورها ترضي الزبون وتتبوأ مكانتها في سوق العمل
المحلي والدولي، واضعةً نصب أعينها أهمية التحسين والتطوير المستمر والذي بدوره يضمن الجودة الشاملة.
السادة الكرام متبعي وقارئ (مجلة الجودة) نجدد الترحيب بكم، وهدفنا إرضائكم ... غايتنا تحقيق
أهدافكم (الوصول إلى الجودة الشاملة) نسعى من خلال هذه الإصدارات تقديم الأفضل في عالم الجودة ..
يسعدنا ويشرفنا مشاركتكم وإسهاماتكم الرائعة في تقديم مقترحاتكم وطرح خبراتكم عبر مقالاتكم المتميزة
لنكون يداً واحدةً لهدف واحد وهو (ضمان جودة الأداء بمخرجات أجود).

وفي الختام أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرفان لكل من أسهم في إخراج العدد الثاني من (مجلة
الجودة) وأخص بالذكر (شركة المناهج للطباعة والدعاية الإعلام).

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ليبيا تتراأس مؤتمر العمل العربي في دورته الـ45 وتتخطا على عضوية ثلاث لجان رئيسية بالمنظمة



وزارة العمل والتأهيل تبحث عدداً من القضايا ذات الاهتمام المشترك وسبل تعزيز التعاون الدولي مع العديد من الدول العربية منها (مصر، العراق، المغرب، السعودية .. وغيرها) في مجال العمل والعمال وآليات تطويرها.

شاركت ليبيا في فعاليات أعمال الدورة الـ 45 لمؤتمر العمل العربي متمثلة في وفد وزارة العمل والتأهيل برئاسة السيد وزير العمل والتأهيل المفوض الدكتور/ المهدي الأمين الورضي وبحضور وكيل الوزارة السيد / خالد الشرع ، وخلال هذا المؤتمر حصلت ليبيا على عضوية كلاً من:

- هيئة الرقابة المالية في منظمة العمل العربية.
- لجنة شؤون عمل المرأة العربية.
- لجنة الحريات النقابية في مكتب العمل العربي.

كما شاركت ليبيا أيضاً في مؤتمر العمل الدولي بجنيف في أعمال دورته 107 لمؤتمر العمل الدولي وذلك بحضور وفد من وزارة العمل والتأهيل برئاسة السيد وزير العمل. وذلك يوم الاثنين: 08/ يونيو/ 2018م وبحضور العديد من الدول المنضوية مع منظمة العمل الدولية.



وأيضاً تسعى وزارة العمل والتأهيل لتمكين الشباب في مختلف المجالات وفتح آفاق التأهيل والتدريب حيث أقامت الوزارة ورشة عمل تحت اسم (تطوير سوق العمل الليبي وتمكين الشباب) بفندق كورنتيا وبمشاركة عدة مؤسسات حكومية وخاصة بورقات عمل، كما شارك مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية بورقتين الأولى من تقديم السيد/ فتحي موسي ابراهيم مدير عام المركز تحت عنوان «مخرجات التعليم والتدريب المهني واحتياجات سوق العمل الليبي» والثانية قدمها السيد/ عبد المنعم سالم أبوسالم منسق فريق تحديد المهارات والتصنيفات المهنية بمركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية بعنوان «الاطار الوطني للمؤهلات المهنية».

هذا وحضر السيد وزير العمل والتأهيل "المهدي الأمين" اجتماعاً تنسيقياً مع أطراف العمل المشاركة من المجموعة العربية وأرباب العمل وممثلين عن وزارات العمل بالدول، ومندوبين عن العمّال وذلك للتنسيق فيما بينهم لتقسيم وتوزيع المهام والمسؤوليات في لجان، كما تناولوا موضوع التنسيق لعقد ملتقى تضامني مع عمّال وشعب دولة فلسطين المحتلة، والقيام بعرض التقرير السنوي بشأن المستوطنات الإسرائيلية وأثرها الكارثي على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية على أصحاب العمل في دولة فلسطين المحتلة.

هذا وتهتم وزارة العمل و التأهيل بأهمية دور المرأة في المجتمع العربي إيماناً منها بقدرة المرأة على التغيير والتميز والإبداع، وذلك من خلال دعم المرأة في سوق العمل الليبي وتدريبها وتأهيلها في مختلف المجالات حيث تم الإعلان في احتفالية اليوم العالمي للمرأة بحضور السفير البريطاني لدى ليبيا "فرانك بيكر" عن تدريب 100 سيدة من مختلف القطاعات والمناطق في ليبيا ضمن برنامج (سبريج بورد) وذلك بالشراكة مع المجلس الثقافي البريطاني.



منذ ضمان نتطقات المركز برامج تدريبية بدون مقابل لكافة تترايح الموظفين بالمؤسسات الليبية، والباحثين عند العمل

يسعى مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية للاستمرار في تقديم خدماته التدريبية المجانية دون توقف، وذلك بهمة الموظفين والكادر التدريبي بالمركز وتعاونهم وتكاتفهم كضيق عمل واحد من أجل النهوض بمستوى أداء المركز والوزارة تحت شعار (تدريب مستمر لمخرجات أجود) .



بعض الجهات العامة التي تم استهدافها بحضور البرامج التدريبية خلال العام 2017-2018 :-

- ديوان المحاسبة.
 - ديوان وزارة العمل والتأهيل.
 - معهد تدريب الشرطة القضائية.
 - رئاسة الأركان قوات الدفاع الجوي.
 - مصلحة الأحوال المدنية.
 - شركة بريد ليبيا.
 - وزارة الزراعة والثروة الحيوانية والبحرية.
 - صندوق تشجيع الاستثمار في أفريقيا.
 - الرقابة عن الهجرة غير الشرعية.
 - هيئة التنظيم والإدارية بالجيش الليبي.
 - العديد من المستقلين والباحثين عن العمل.
 - وغيرها من الجهات العامة والخاصة ... إلخ
- تخطيط وتصميم البرامج التدريبية:**
يكتتاب من مدير عام المركز تم تكليف فرق عمل من شأنها النهوض بالعملية التدريبية من خلال التنفيذ بمهارات عالية وتصميم محاور تدريبية ترتقي

أولاً:- البرامج التدريبية المجانية :

يسعى المركز للنهوض بالتدريب والتنمية البشرية بكادر وطني مؤهل ومتخصص، إيماناً منه بأهمية دور الكادر البشري في الرفع من مستوى أداء المؤسسات الليبية، وبالتالي تم استهداف ما يزيد عن 800 متدرباً ومنتدبة خلال الفترة: مارس 2017م وحتى: يونيو 2018م وذلك في المجالات التالية:

- المهارات الإدارية.
- المهارات القيادية المستوى الأول.
- المهارات القيادية المستوى الثاني.
- التخطيط الاستراتيجي.
- التخطيط التشغيلي.
- مهارات السكرتارية.
- السلامة المهنية داخل بيئة العمل.
- مهارات الحاسب الآلي:
- ويندوز.
- معالجة النصوص.
- الجداول الإلكترونية .

الجدول التالي يبين إحصائية البرامج التدريبية المنفذة بالمركز خلال الفترة 2017/03/05م وحتى: 2018 /06/28م

نسبة الحضور	عدد المتدربين الكلي	عدد الجهات التي شاركت في البرامج التدريبية	عدد المتدربين (موظفين بجهات حكومية)	عدد المتدربين (الباحثين عن العمل)	عدد المحاور التدريبية	عدد البرامج التدريبية التي نفذت
93%	816 متدرباً	54 مؤسسة	611 موظفاً	205 باحث عن عمل	130 محور تدريبي	59 برنامج تدريبي



4. المساهمة في رفع كفاءة شاغلي الوظائف في القطاع العام وذلك عن طريق إعداد وتنفيذ برامج تُسهم في سد فجوة الاحتياجات التدريبية لشاغلي الوظائف في مختلف المستويات.

س: ماهي أهم البرامج التدريبية المقترحة تنفيذها خلال العام التدريبي 2018م؟

قمنا كفريق تخطيط بوضع تصور لمجموعة من البرامج التدريبية التخصصية والعامّة والتي تمّ تصميمها من قبل مدربي المركز وتحت إشراف فريق التخطيط. وقمنا بإحالة قائمة بالبرامج المفترض تنفيذها خلال العام التدريبي 2018م إلى السيد منسق التدريب؛ بهدف التنسيق لتنفيذها وفق الظروف المتاحة، ومن أبرز هذه البرامج:

- إدارة السلامة المهنية في مكان العمل.
- إدارة الموارد البشرية.
- التخطيط الاستراتيجي التشغيلي.
- إدارة التغيير.
- أساسيات التأهيل لسوق العمل.
- مهارات التواصل الإداري.
- إدارة المكاتب.
- تنمية المهارات الإدارية.
- السكرتاريا المهنية.
- تنمية المهارات القيادية.
- استخدامات الكمبيوتر المكتبية.

س: ماهي الجهات المستهدفة بالتدريب؟

التواصل مع الجهات يتم عن طريق رسائل رسمية بين الجهات وإدارة المركز وبالتنسيق مع السيد منسق البرامج التدريبية، فنحن نركز على تطوير الكادر البشري في جميع القطاعات وفي مختلف المستويات والباب مفتوح للجميع.

حوار وتصوير: إيمان الذواوي

ومتطلبات المهن والوظائف بالسوق الليبي، وكل ذلك يعتمد على التخطيط للبرامج التدريبية.

وبالتالي تم تطوير الحقائق التدريبية بما يتماشى ومتطلبات الوظائف والمهن بحيث يصبح التدريب مهني تخصصي ويعتمد على وضع معيار مهني لكل وظيفة أو مهنة ومنها يتم تحديد متطلباتها واحتياجاتها، ومن ثمّ توضع البرامج التدريبية الملائمة لتلك الوظائف والمهن.

وفي هذا الصدد أجرت أسرة المجلة لقاءً مع منسق فريق تخطيط البرامج التدريبية بالمركز المهندس:

محمود محمد اللهب، والذي جاء كالتالي : س: ماهي خطة التدريب لعام 2018م؟

عكفنا منذ انخراطنا بالعمل في فريق التخطيط على التحضير للعام التدريبي 2018م وقمنا بالتنسيق مع إدارة المركز لوضع خطة عمل لتطوير نشاط التدريب، وذلك بما يتوافق مع رؤية المركز المستقبلية؛ حيث قمنا بوضع أولويات عمليات التحسين والتطوير للبرامج التدريبية والتي من ضمنها التالي:

1. إصدار دليل إجراءات جودة التدريب؛ والذي يوضح تنظيم هيكلية فرق العمل وبيان مهامها وتقسيم الأعمال وبيّن مسار عمل العملية التدريبية - قبل، وأثناء، وبعد- تنفيذ التدريب.

2. بناء نظام متابعة للعمليات الخدمية والتدريبية وبما يسمح من تحديد الانحرافات وتصحيحها بصورة دورية تضمن جودة مخرجات البرامج التدريبية.

3. التركيز على شريحة الباحثين عن العمل وإعداد وتنفيذ برامج تدريبية تخصصية تهدف إلى تأهيلهم للانخراط في سوق العمل من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات والسلوكيات المطلوبة لشاغل المهنة.

3. يجب أن يتطابق اسم جهة التدريب المكتوب في نموذج الترشيح مع الاسم الفعلي المسجل في الترخيص والممنوح وفق التشريعات السارية.

كما تم إعداد نماذج تقييم للمراكز التدريبية ومتابعة عملها؛ لضمان جودتها وفق الآتي.

- نموذج تقييم مؤسسي
- نموذج تقييم برامجي
- نموذج ضمان الجودة
- نموذج تحديد المهارات والتصنيفات المهنية .

ثالثاً:- المعايرة المهنية والتحليل المهني :-

سعيًا من مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية لتطوير المناهج التدريبية بما يتوافق واحتياجات سوق العمل الليبي قامت إدارة المركز بتكليف فرق عمل التحليل المهني وزيارة المركز الليبي الكوري- طرابلس، ومركز رفع الكفاءة المهنية - الزاوية، وذلك للوقوف على المهن المستهدفة للتدريب في تلك المراكز، لتطويرها وتحديث برامجها التدريبية.

حيث قامت فرق العمل بإجراء مقابلة شخصية مع خبراء المهن وفق نماذج معايير مهنية معدة لذلك. لغرض تحليل المهن والوقوف على مهام وواجبات كل مهنة، والمعارف والمهارات اللازمة والأدوات المستخدمة ليعتمد عليها في وضع منهج تدريبي يتوافق ومتطلبات كل مهنة، ومن بين تلك المهن التي تم إجراء تحليل مهني لها هي:

1. حدادة مسلحة
2. نجارة أثاث
3. التبليط العام
4. السمكرة الصحية
5. كهربائي مباني
6. الكشف عن أعطال السيارات
7. التكييف و التبريد
8. صيانة الحاسب الآلي

كما نفذت إدارة المركز ورشتي عمل التحليل المهني وفق منهجية الديكام لمهنتي (اللحام بالقوس الكهربائي) ومهنة (مدرّب) والتي سنتطرق لتفاصيلها في مناشط المركز لاحقاً ص10.



ثانياً:-ضمان جودة التدريب:

بهدف تأصيل ثقافة التميّز وتعزيزها في مجال التدريب، ورعاية المتميزين وتكريمهم وإذكاء روح التنافس بين الجهات العاملة في حقل التدريب لتقديم أفضل ما لديهم من ممارسات متميزة وهادفة ومن أجل الوصول إلى أفضل جودة ومستوى في التدريب بالسوق الليبي، تم إطلاق مبادرة (جائزة التميز في جودة التدريب لعام 2018م) وذلك لدعم القطاع الخاص والمساهمة في بناء سوق عمل واعد.

رؤية الجائزة: تعميق مفاهيم التميّز في جودة التدريب من خلال تبني المعايير التدريبية العالمية.

رسالة الجائزة: نشر ثقافة التميّز تدريجياً وتطبيق أنظمة جودة التدريب التي تضمن تحسين مخرجات البرامج التدريبية لدى كافة المؤسسات الليبية العاملة في مجال التدريب.

أهداف الجائزة:

1. نشر الوعي بالجودة وأهمية تطبيقها.
2. تقدير المتميزين وتكريمهم والاحتراف بهم.
3. تعميق مفاهيم التميّز، وتشجيع كافة المؤسسات التدريبية على تطوير أدائها.
4. تعزيز الاتجاهات الإيجابية نحو التقويم الذاتي والبناء المؤسسي.
5. ترسيخ روح التنافس بين المؤسسات التدريبية.
6. توجيه الطاقات الفردية والمؤسسية نحو التميّز في المجالات التي تخدم تحقيق توجهات الدولة التنموية وتوطين التدريب.
7. زيادة فاعلية مشاركة جهات التدريب في بناء وخدمة المجتمع.
8. التعريف بالتجارب الليبية الرائدة في مجال الجودة وإتاحة الفرصة للاستفادة منها.

شروط الاشتراك:

1. أن تكون المؤسسة الخاصة (الأهلية) مرخصاً لها بمزاولة نشاط التدريب.
2. أن تكون المؤسسة العامة جهة تدريب متخصصة أو لديها ما يفيد بممارسة نشاط التدريب.

صالح الصيد الطيب الشريف

المستشار الفني بمركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية

المركز ينظم البرامج التدريبية المجانية في مجال ضمان جودة التدريب والمهارات الحياتية وتطبيقات الحاسب الآلي

مقابلة

التابعين للشريك الأجنبي وإقامتهم بالأراضي الليبية، شرع المركز في تنفيذ مهامه بمشاركة الشريك الأجنبي في تنفيذ عدّة برامج للقطاع العام والخاص وكلفت براسة لجنة الخدمات التدريبية المساندة، ومنها تأهيل مدراء في شركات الاتصالات و مدراء في الجامعات والمعاهد العليا. وكذلك مشروع إعداد القيادات الإدارية في مجال الإدارة المحلية المعاصرة، والذي استهدف أكثر من 600 متدرباً من معظم مدن وقرى بلادنا الحبيبة ومشروع استراتيجيات التعليم الحديث الذي استهدف أكثر من 500 معلماً ومعلمة في عدة بلديات .

كما أنه تم تكليفي برئاسة فريق تقييم العملية التدريبية وضمان جودتها بالمنطقة الغربية ضمن مشروع تأهيل الباحثين عن العمل والذي استهدف عدد 24000 متدرباً على مستوى ليبيا ونفذه أكثر من 400 مركزاً وشركة تدريب، ولا زالت إدارة المركز تنظم البرامج التدريبية المجانية في مجال ضمان جودة التدريب والمهارات الحياتية وتطبيقات الحاسب الآلي.

التحقت بالمركز في سنة 2006م خلال فترة التأسيس وكلفت بوظيفة مدير الشؤون الإدارية والمالية وعملنا في ذلك الوقت كفريق واحد بالرغم من العدد القليل من الموظفين الذين التحقوا بالمركز وشاركنا في كل ما يتعلق بإجراءات التأسيس من مهام إدارية وقانونية وكذلك الأعمال اللوجستية من تجهيزات وغيرها، وأعمال الإنشاء والصيانة والإشراف على تكوين كادر فني وإداري واستقطاب العناصر المميزة للعمل بالمركز . وكان للمركز منذ انشائه اتفاقية تعاون ومشاركة مع إحدى المؤسسات الأجنبية من المملكة المتحدة والمختصة في القيادة والإدارة وبفضل هذا التعاون والمشاركة

استطاعت إدارة المركز اعداد وتأهيل موظفي المركز في الداخل والخارج من مدربين وفنيين وإداريين والحصول على تجهيزات ومعدات وأجهزة متطورة تتطابق مع احتياجات المركز. وبعد عمليات التأسيس ورجوع كوادر المركز بعد اتمام البرامج التدريبية الخارجية برفقة مختصين ومستشارين



ترأس المستشار عدة لجان فنية وإدارية، ومشارك في العديد من الندوات والمؤتمرات العلمية والبرامج والورش التدريبية المختلفة داخل وخارج البلاد.

أولاً مهنة اللحام بالقوس الكهربائي (الترويدي)

رقم المهنة (3/8/72/25) وفق التصنيف المهني الليبي وبمستوى مهارة «عاملاً مهنياً»



تطوير واعتماد المناهج التدريبية، وتحديد مستوى المهارة لشاغل المهنة وفقاً للمعايير المهنية الوطنية واستناداً على التصنيف المهني الليبي والتصنيف العربي المعياري.

كما تمّ التواصل مع السادة بمعهد الأندلس للتعليم الفني والتقني، وبعض العمال الخبراء في القطاعات الخاصة من ذوي الخبرة، وعدد من الجهات ذات الاختصاص وذلك لغرض استقطاب عدد من خبراء مهنة (اللحام بالقوس الكهربائي).

والجهات التي تمت مخاطبتها هي:

- رئيس قسم اللحام بمركز الليبي الكوري.
- رئيس قسم اللحام بمعهد الأندلس للتعليم الفني والتقني.
- ورشة الحبي الزراعي.
- شركة العزم للصناعات للحديدية.

والذي انبثق عنه ترشيح عدد 11 خبيراً، في المهنة قيد الدراسة، حيث عقدت لجنة الديكام لقاءً مع المعنيين بحضور السيد/ مدير عام المركز، وذلك للتهيئة لإعداد ورشة عمل في تحليل مهنة «اللحام» وفيها تم عرض تقديمي مبيناً أهداف إقامة ورشة العمل، والتعريف بمنهجية الديكام وبعض المصطلحات، وبيان

تنفيذاً لأهداف المركز في مجال وضع المعايير المهنية للمهن، وتنظيماً لسوق العمل الليبي، وإسهاماً في الرفع من كفاءة الحرفيين المهنيين في المؤسسات الحكومية والقطاعات الخاصة قامت إدارة المركز بإصدار قرارها رقم (11) لسنة 2017م بشأن تنفيذ ورشة التحليل المهني لمهنة اللحام بالقوس الكهربائي (الترويدي) وذلك خلال الأيام الأحد والاثنين والثلاثاء الموافق: 10-11-12/ديسمبر/2017م من أجل الوصول إلى مخرجات علمية تتمثل في وضع مخطط يسمى (مخطط الديكام) يبين كل الواجبات والمهام والخطوات المتعلقة بمهنة (اللحام بالقوس الكهربائي) إضافة إلى المعارف والمهارات والسلوكيات والأدوات والمعدات والمواد والأجهزة اللازمة لأداء المهنة بحرفية واقتدار. ولضمان جودة العمل و تنظيمه تم تكليف لجنة تحضيرية وفريق ميسري الديكام واللجان الخدمية واللوجستية والإعلامية من موظفي المركز حيث بدأت جميعاً في العمل الدؤوب كفريق عمل واحد للإعداد والتجهيز لتنفيذ الورشة، وتم التواصل أولاً مع السادة خبراء مهنة اللحام عن طريق المركز الليبي الكوري «مشكورين» حيث تم إبرام اتفاقية معهم للنهوض بالمهن التي يحتاجها سوق العمل الليبي، بحيث يتم



محمد علي بركة، السيد/ مفتاح رمضان ميلاد، السيد/ طارق صالح الحراري، السيد/ عبد الناصر محمود مفتاح، السيد/ زكريا المهدي رمضان.

وحيث استمرت فاعليات الورشة من الساعة التاسعة صباحاً، وحتى الساعة السادسة مساءً لمدة ثلاثة أيام متتالية، وانتهت الورشة في يوم الثلاثاء الموافق: 2017/12/13م حيث تخللها حفل اختتام وزعت فيه شهادات الشكر والتقدير.

وقد تم الوصول إلى مخرجات ورشة التحليل المهني وفق مخطط الديكام لعدد (8) من الواجبات، ولكل واجب له عدة مهام وفي مجملها وصل عددها الي (43) مهمة، مقرونة بالمعارف والمهارات اللازمة لكل شاغل مهنة اللحام بالقوس الكهربائي، والتي ستدون لاحقاً في كتيب ليستفاد منه في تطوير المناهج التدريبية واعداد الاختبارات المهنية ووضع وصف وظيفي للمهنة يحدد متطلبات شاغل المهنة.

وفي الختام تتقدم إدارة المركز: بجزيل الشكر والعرفان لكل من شارك وأسهم في انجاح هذه الورشة وفق منهجية الديكام، ومزيداً من التقدم والرقي والعباءة خدمة لمؤسسات الدولة والعاملين بها.

أهم المخرجات المراد تحقيقها نهاية ورشة العمل للمهنة قيد الدراسة، كما تم تقديم طلبات الخبراء، وتعبئة نموذج كما هو في نموذج بيانات عضو مرشح الديكام.

كما لا يفوتنا ذكر (وشكر) الدعم المقدم من شركة "كراون إجنس" الراعية للورشة والتابعة للاتحاد الأوروبي.

وفي يوم الأحد الموافق: 10 / 2017/12م انطلقت أعمال الورشة بافتتاح السيد/ معالي وزير العمل والتأهيل، وحضور السيد الوكيل علي عكاشة، مع عدد من الضيوف ومندوبي شركة «كراون إجنس» الراعية للورشة. وبدأ تيسير الورشة في ذلك اليوم بإشراف السيد/ فتحي موسى إبراهيم مدير عام المركز ومنسق فريق الديكام، وبتنفيذ السادة الميسرين/ عبدالمنعم سالم أبوسالم، والسيد/ عبد الحفيظ عمر خليفة، والسيد/ عبد السلام حسين، السيد/ أسامة المبروك صالح «المسجل» وبحضور خبراء المهنة المرشحين وعددهم (11) عضواً وهم:

السيد/ طارق عبد الله راشد، السيد/ سالم مسعود محمد، السيد/ سالم عبد الحميد انبية، السيد/ علي الأمين محمد، السيد/ امحمد البشير علوان، السيد/

ثانياً: ورشة التحليل المهني لمهنة (مدرّب أول) وبمستوي مهارة اختصاصي وفق منهجة الديكام



2018م بحضور السيد وكيل وزارة العمل و التأهيل علي عكاشة وبدأت فعاليات الورشة بمشاركة عدد (8) خبراء مهنة مدرّب من ذوي الخبرة والكفاءة العالية ممن تزيد مدة خبرتهم وممارستهم للمهنة عن 5 سنوات وحتى 12 سنة خبرة، وهم: السيد/ عبدالرزاق بشير الدنقير، السيد/ وائل سليمان عوض، السيد/ عبدالله أحمد النويصري، السيد/ حامد محمد الترهوني، السيد/ فؤاد علي مختار مصباح، السيدة/ وفاء أبو بكر الحطمانى، السيدة/ أمنة فرج المغزالي، والسيدة/ سالمة جمعة قويدر .
و استمرت فعاليات الورشة لمدة ثلاثة أيام متتالية من

استمراراً في تنفيذ مشروع التحليل المهني للمهن بليبيا و بناء علي احتياج سوق العمل الليبي لتنظيم و تقنين مهنة مدرّب ولأهميتها قامت إدارة المركز بتنفيذ ورشة عمل التحليل المهني الثانية وفق منهجية الديكام (DACUM) لمهنة مدرّب، حيث أصدر السيد/ مدير عام المركز قراره رقم (2) لسنة 2018م بشأن تشكيل لجنة تحضيرية وفريق ميسري الديكام لتنفيذ الورشة ، حيث شرعت اللجنة وفريق ميسري الديكام في تنفيذ مهامهم، والتواصل مع خبراء مهنة التدريب وفق المعايير المحددة بالمنهجية، و افتتحت الورشة يوم الثلاثاء الموافق 1/5/



واجبات لمهنة مدرب أول، مع عدد يزيد عن (22) مهمة، كما أنه انبثق عن المهام عدد كبير من الخطوات، و عدد من المعارف والمهارات والسلوكيات للمهنة قيد التحليل. وفي ختام الورشة قدمت ادارة المركز شهادت الشكر والتقدير لخبراء المهنة وأعضاء اللجنة التحضيرية وفريق ميسري الديكام، وكافة الفرق اللوجستية والخدمية والإعلامية التي أسهمت في تنفيذ الورشة تقديراً لمجهوداتهم وتحفيزاً لهم. كما لا يفوتنا تقديم الشكر لشركتي «كراون إجنيتس» و«أزاد للتدريب والتأهيل».

الساعة 08:30 صباحاً، وحتى الساعة السادسة مساءً يومياً وبحضور كافة أعضاء اللجنة التحضيرية وفريق ميسري الديكام، وفرق العمل اللوجستية و الاعلامية و الخدمية من أجل تنفيذ و إنجاز الورشة. وانتهت فاعليات الورشة مساء يوم الخميس الموافق 2018 /3/5م، وخلصت الورشة إلى مخرجات تمثلت بدايةً في تحديد مسمى المهنة قيد الدراسة، وُحددت بمستوى مهارة (مدرب أول)، وتم تحديد واجبات ومهام المهنة وتحديد المعارف والمهارات والادوات اللازمة لإنجاز المهنة وتدوينها وفق مخطط الديكام حيث اشتملت علي عدد (5)



لا يوجد مصعد للنجاح في مجال الجودة ولكن يجب علينا أن نأخذ السلم لتحقيق ذلك بالصورة العلمية الصحيحة

كما أن للجودة نظاماً وأساساً وثقافة وهي ضرورة مستمرة كما أن لها طرق تأهيل وأساليب تعليمية ومأمولات ومواصفات ودرجات تقديرية .. كل ذلك سنجده في إجابات مستوفية خلال هذا اللقاء مع ضيفنا الكريم..

للجودة تعاريف كثيرة وكل تعريف يعكس وجهة نظر الباحث واختلفت تعريفاتها بين المتخصصين والعلماء وهي نتيجة الاهتمام أساساً بالكيف والنوع والكم . وللجودة أيضاً مفهومها من المنظور الإسلامي .

حوار وتصوير:
أسرة المجلة

● علينا وضع نظام متكامل ومتناسق للجودة

● يجب اعتبار الجودة ضرورة في كل وقت ومكان ورحلة مستمرة وليست محطة وصول





ما هو واقع الجودة في أغلب المؤسسات في ليبيا؟

الواقع يختلف من مؤسسة إلى أخرى ولكن بصفة عامة لوحظ بأنه يوجد تقصير في الاهتمام بهذا المجال وفي أغلب الأحيان ترتبط الجودة بشخص المدير أو المسؤول الأول، اهتمام ظرفي بالجودة، ارتباط السعي للجودة بتحسين الصورة ليس إلا انحصار متابعة الجودة مسؤولية لدى إدارة أو خلية الجودة، غياب القناعة في أغلب الأحيان عدم التركيز على توعية العاملين والتقشير في العامل المالي.

ما هو المأمول من المؤسسات في مجال الجودة؟

في الحقيقة يتطلب الأمر الكثير من تضافر الجهود للقيام بالعديد من الأشياء التي منها على سبيل المثال وليس الحصر:

- وضع نظام متكامل و متناسق للجودة.
- التوجه بالجودة نحو المؤسسة والابتعاد قدر الإمكان عن الطابع الشخصي.
- جعل الجودة شأن كل عناصر المؤسسة وهو ما يستدعي نشر ثقافة الجودة
- اعتبار الجودة ضرورة في كل وقت ومكان ورحلة مستمرة وليست محطة وصول.
- تجذير الجودة ثقافة وقناعة.

هل خبراء الجودة أو يمكن أن نسميهم مراقبين جودة هل هم موجودون بشكل يضمن مراقبة كل المواد التي تدخل ليبيا؟ ويضمن المحافظة عليها من المواد المشعة والتي تسبب عدة مشاكل للبيئة والناس؟

من خلال خبرتك في مجال الجودة كيف يمكن أن تلخص لنا تعريفاً شاملاً عن الجودة؟

طرحت تعاريف كثيرة للجودة وكل تعريف يعكس وجهة نظر الباحث فبعض المتخصصين والعلماء عرف الجودة بأنها الإتقان، ملائمة المنتج أو الخدمة للغرض أو الاستخدام، عمل الشيء الصحيح بالطريقة الصحيحة من أول مرة وفي كل مرة، والمواصفة القياسية تعرف الجودة بأنها مدى تلبية مجموعة من الخصائص الكامنة للمتطلبات، الدرجة الأولى، جودة اسم الماركة، المواصفات الأفضل (الأمثل)، الضمانة السعر المناسب، الملائمة للاستخدام، عودة الزبون ثانية وتكرار طلبياته وليس المنتج، كما تعني في مستوياتها العالية التفوق والإبداع والجودة هي نتيجة الاهتمام أساساً بالكيف والنوع والكم وكذلك عرفت بأنها التميز في تقديم الخدمات المطلوبة بفعالية بحيث تكون خالية من الأخطاء والعيوب والشوائب بأقل كلفة، وهي تحقق رضا المستفيدين، وعرفها ديمينغ بأنها الأخلاق، وكروسبي العيوب الصفرية، وجوران الملائمة للاستخدام، وحسب قاموس أكسفورد تعني صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز لنوعية معينة من المنتج. هذه بعض التعاريف ولكن من أشملها هو تعريف (تحقيق رضا الزبون).

وللجودة مفهوم من منظور إسلامي فهناك الكثير من الآيات والأحاديث الشريفة التي تبين أن الإسلام قد أرسى الأسس الصحيحة لبناء مجتمع قوى متماسك كما يحثنا على اتقان العمل وأن يكون المسلم مسئولاً عن جودة عمله وسلامته من العيوب كما يدعو الإسلام للتحسين والجودة والإتقان في العمل وجعل لمن يحسن عمله أطيب الجزاء .



كل المؤسسات . هل يمكن أن تسرد لنا أحد المواقف التي مرت عليك في ضبط جودة منتوجات كانت لو دخلت إلى ليبيا لسببت مشاكل كثيرة؟

من خلال عملي لفترة طويلة صادفنا العديد من الحالات وكان دورنا تقديم الرأي الفني حول مدى مطابقة المنتوجات للمواصفات القياسية من عدمه والجهات المسؤولة الأخرى يدخل دورها هنا في عدم السماح لهذه البضائع بالدخول إلى البلاد .

لقد تعودنا أن نتعايش مع عالم ملئ بالأخطاء و كأنها ضرورة حتمية في بلادنا ولكن حان الوقت الآن لتبني فلسفة جديدة في الاهتمام بالتحسين والتطوير المستمر والالتزام بمتطلبات ومعايير الأداء وتنفيذ العمل بشكل صحيح .

هل يمكن أن توضح للقارئ ما هو دور المختبرات في ضمان الجودة؟ وما الغرض منها وما أهميتها؟

إن المختبرات لها دور كبير في حياتنا اليومية في جميع المجالات الطبية والهندسية فمعظم البحوث لا يمكن تنفيذها بدون تحاليل في المختبرات وكذلك التشخيص اليومي للأمراض في الوقت الحاضر نتائج التحليل لها أهمية كبيرة في ذلك ولهذا السبب أصبح التركيز على الجودة مطلباً أساسياً في مواجهة التحديات والمتغيرات المستقبلية والتعامل معها بكفاءة وفعالية . وقد أثبتت الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات يسهم في إحداث تغيير جذري في أسلوب الإدارة للارتقاء بمستوى أداء الخدمات المقدمة للمستفيدين وتحقيق رضاهم بأقل جهد وتكلفة .

كل التطبيقات العلمية الحديثة قد أفرزتها مؤسسات تمتلك مختبرات ومعامل تطبق أحدث نظم الجودة في الإدارة ومنها ضبط وتوكيد الجودة للحصول على أدق

الحمد لله يوجد في بلادنا العزيزة متخصصون في مجالات مختلفة والتي منها الجودة والكثير منهم مؤهل في هذا المجال وخبراء الجودة لا نسميهم مراقبين جودة ولكن الأساس يكمن في هيكلية المؤسسات والاهتمام بها مع وضع آليات ولوائح واضحة لمراقبة جودة مختلف المواد التي تدخل الى ليبيا .

أما بخصوص المواد التي تحتوي على مواد مشعة والتي تسبب الكثير من الأضرار عند دخولها إلى البلاد وبالرغم من الجهود التي تقوم بها بعض المؤسسات مثل مركز البحوث النووية فيجب منح هذا الموضوع اهتماما كبيرا وخاصة بعد رفض العديد من هذه المنتجات من قبل الدول المتقدمة لعدم مطابقتها للمواصفات القياسية ويتم بيعها إلى دول أخرى مثل ليبيا .

كيف يمكن تأهيل الشباب الليبي ليقوم مقام المراقب لكل المواد الغير صالحة والتي لا تنطبق عليها الجودة و يساهم الجميع في حفظ البلاد وأهلها؟

يمكن تأهيل الشباب الليبي بعد وضع السياسات والخطط على مستوى المؤسسات لأنه لا يمكن لجهة واحدة القيام بهذا العمل للأسف الشديد لم نلاحظ التركيز على هذا الموضوع في بلادنا بالمقارنة مع ما تقوم به الدول الأخرى، والشئ الإيجابي في هذا الموضوع وجود الرغبة من بعض الجهات بالرغم من الصعوبات التي تواجهها .

الجودة كما قال جوران أحد رؤاد الجودة بأنها لا تحدث بالمصادفة، بل يجب أن يكون مخططا لها؛ ولذلك يجب أن نخطط للجودة في بلادنا وضرورة وضع خطة استراتيجية على مستوى الدولة لأن نجاح مجال الجودة في البلاد يتطلب تضافر الجهود والتعاون بين



الدكتور محمد العالم في سطور

الدكتور محمد أحمد محمد العالم أستاذ وهو عضو هيئة تدريس بجامعة المرقب وكيل كلية الهندسة القره بوللى سابقا وشغل نائب مدير عام مركز تقنيات اللحام ومدير إدارة المختبرات والتطوير التقني وأشرف الدكتور على تأسيس العديد من المختبرات وعمل بها لفترة تزيد عن 25 سنة حيث قاد أول مختبرات تحليل في ليبيا للحصول على الاعتماد الدولي في مجالات مختلفة بالإضافة إلى أنه عمل منسقا وطنيا مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) في مجال بناء نظام الجودة واعتماد المختبرات، والدكتور استشاري في مجال نظام الجودة والتفتيش وهندسة علوم المواد والمعادن، ومهندس رأي معتمد من النقابة العامة للمهندسين برقم قيد 321 وعضو اتحاد المهندسين العرب تحت رقم 203/15، نفذ ضيفنا العديد من الدورات في مجال الاختصاص. وشارك في عضوية العديد من اللجان الفنية والعلمية في قطاعات مختلفة والتي منها اللجنة الليبية للاعتماد (LIBAC) وشارك في وضع مسودة اللائحة الليبية للاعتماد كما أنه شارك في عضوية اللجنة العلمية للمركز الليبي لبحوث اللحام واللجنة العلمية بجامعة المرقب ولجنة شؤون الباحثين في مركز البحوث الصناعية والمركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية.

كما عمل في مجال إعداد المواصفات القياسية الليبية لمدة تزيد عن 25 سنة ويقوم حاليا بمهام رئيس لجنة وضع المواصفات القياسية الليبية في مجال المعادن ورئيس لجنة منح علامة الجودة الليبية في مجالات مختلفة. أشرف علي العديد من رسائل البكالوريوس والماجستير بجامعة طرابلس وكلية الهندسة العسكرية والأكاديمية الليبية. شارك بورقات بحثية في مؤتمرات وندوات مختلفة محلية ودولية.

النتائج. فهناك خطأ شائع لدى العاملين في المختبرات الطبية وخارجها وهو أن عدم الحصول على نتائج موثوقة، يتعلق بعملية التحليل نفسها، وهذا في الواقع غير صحيح. فعدم التطبيق الكامل لأنظمة ضبط وتوكيد الجودة داخل المختبرات الطبية من أهم الأسباب التي تؤدي للحصول على نتائج غير دقيقة. تسعى المختبرات التحليلية ومنها المختبرات الطبية في العالم دائما إلى إعطاء نتائج تحليلية صحيحة ودقيقة وإلى إثبات مستوى الدقة والصحة التي تتميز بها نتائجها، ويتحقق ذلك من خلال تطبيق نظم ضمان الجودة.

ما دور الجهات الرقابية في ضبط الجودة على المواد التي تدخل ليبيا؟

الجهات الرقابية لها دور كبير في مراقبة جودة البضائع والسلع التي تدخل إلى ليبيا ولكن كما تم الإشارة إليه في السابق يجب وضع خطة شاملة ومدروسة على مستوى الدولة. كما لا ننسى ضرورة دعم كل هذه الجهات حتى تتمكن من إنجاز المهام المكلفة بها بالصورة الصحيحة. وعلى هذه المؤسسات أن تعرف بالضبط ماذا تريد؟ ثم تتأكد من أن أفرادها يمكن أن يؤديوا العمل بأحسن وأرخص طريقة ممكنة.

في النهاية ماهي خلاصتك للموضوع؟

لا يوجد مصعد للنجاح في مجال الجودة ولكن يجب علينا أن نأخذ السلم لتحقيق ذلك بالصورة العلمية الصحيحة في ليبيا. إن الجودة هي رحلة مستمرة وليست محطة وصول، القدرة على حل مشاكل مواقع العمل، حتمية لبقاء المؤسسة.

فإن الجودة أصبحت أكثر من أي وقت مضى ضرورة ملحة وجهدا لا ينقطع سيما في وقت اشتدت فيه المنافسة وطالت جُل مناحي الحياة.





بقلم الدكتور:
نوري محمد فلتو
كاتب وباحث أكاديمي

مستقبل ليبيا والتفكير خارج صندوق ثروات النفط

تمثل عائدات النفط بالدولة الليبية ما يزيد عن 95 من إيرادات ليبيا. ويعتبر المفكرون والبُحَّاث بقطاع النفط أن السوق الليبية تواجه تحديات بسبب عدم وجود استقرار سياسي في خلال الخمس سنوات الماضية، كما تتعرض الدولة الليبية للتهديدات من جانب الإرهاب والإضرابات والمطالب الدولية المستمرة، ولقد قامت ليبيا مؤخراً بطلب المعونة من بعض الدول الأوروبية وذلك للقضاء على كافة أشكال البطالة وتوفير فرص الشغل بسوق العمل للشباب بكافة التخصصات بما يسهم في تحريك الأنشطة الاقتصادية الراكدة.

ولم تعرف ليبيا استقراراً أمنياً بالمعنى الحقيقي منذ اندلاع ثورتها في فبراير 2011م وتطور الأمر إلى أن أغلقت الإضرابات والاحتجاجات موانئ وحقول النفط، وتراجع الإنتاج في أغسطس 2011 م إلى نحو 250 ألف برميل يوميا حيث كان قبل الأحداث يتجاوز 1.3 مليون برميل يوميا، ما يهدد الدولة التي تعتمد بشكل كلي على النفط وتحتاج لموارد ضخمة لإعادة إعمارها من الدمار الذي لحق بها.

ومن خلال الدراسات والأبحاث الجيولوجية والتي أشارت إلى أن الحكومة الليبية تخسر نحو 130 مليون دولاراً يومياً بسبب تعطل إنتاج النفط. وتقول حكومة ليبيا إن لديها خططاً طموحة، وإنها تعتزم استثمار 140 مليار دولاراً على مشروعات مختلفة خلال العقد القادم، وإنها بحاجة إلى الاستثمار الأجنبي أكثر من أي وقت مضى للحصول على الخبرة والمعرفة التقنية اللازمة للتنمية المستدامة، إلى جانب

تعويض خسائر أغلاق الحقول والموانئ النفطية بقطاع البترول.

وهذه التحديات الأمنية المعقدة لطموحات ليبيا لفتت أنظار بنك التنمية الأفريقي الذي أعد دراسة مهمة بعنوان (التخطيط للتنمية في ليبيا بعد الحرب الأهلية)، خلصت إلى ضرورة وضع تخطيط اقتصادي بعيد المدى في أعقاب الحرب الأهلية يتركز أساساً على الانتقال من اقتصاد يعتمد بشكل أساسي على عائدات النفط وليس لديه مؤسسات سياسية وطنية، إلى بناء دولة جديدة تتعاون فيها المؤسسات الاقتصادية والسياسية بطريقة تكاملية لتحقيق



أهداف النمو الاقتصادي والتموي المرجوة. وأوضحت الدراسة التي صدرت مؤخرًا خلال سنة 2016م أنه على الرغم من مرور أكثر من خمس سنوات على انتهاء الثورة، تناضل الحكومة الليبية من أجل تحديد المستقبل الاقتصادي بعيد المدى لها، خاصة وأنه في ظل التحديات الأمنية والسياسية التي تمر بها ليبيا حاليًا، تراجعت أهمية التخطيط حتى لو مؤقتًا، حيث يتم التركيز على الحلول قصيرة ومتوسطة المدى، وهذه مسألة متوارثة منذ عقود حيث أن السلطات الليبية منذ بداية السبعينات لم تول أهمية للتخطيط العلمي لتحقيق النمو الاقتصادي للبلاد، ويرجع ذلك جزئيًا إلى مفهوم سائد بأن النفط الليبي يعد مصدر دخل لا ينضب وسيستمر مع الأجيال المستقبلية. وانتقد (بنك التنمية

الأفريقي) اتجاهات الإنفاق الحالية للحكومة الليبية، وقال إنها تعتمد بشكل كبير على الإيرادات النفطية وربما تؤدي إلى حدوث عجز في الموازنة العامة اعتبارًا من العام المقبل 2018م، وذلك على الرغم من التوقعات باستمرار الأسعار المرتفعة الحالية للنفط. وأشارت دراسة بنك التنمية الأفريقي إلى أن ليبيا تواجه مجموعة من المصاعب المرتبطة ببعضها البعض فيما يتعلق بوضع خطة تنموية بعيدة المدى بسبب عدم الكفاءة الاقتصادية المتراكمة، وعدم الشفافية في مجال الأعمال، وانتهاج سياسات للتشغيل غير مناسبة، وسيطرة الدولة على القطاعات الاقتصادية، ووجود عقبات في طريق القطاع الخاص، وإهمال مجالات معينة في الاقتصاد الوطني. وطالب البنك بتوفير الأمن من أجل تشجيع الاستثمار المحلي والأجنبي.

وأوضحت دراسة البنك الأفريقي أن الاستراتيجية الاقتصادية الجديدة يجب أن تهدف إلى نقل ليبيا من اقتصاد يقوم على توزيع الثروة على قطاعات من المجتمع وتسوده مؤسسات غير متطورة، إلى نموذج اقتصادي مختلط فريد يوازن بين آليات السوق وقيم العدالة الاجتماعية، على أن تقوم الحكومة الليبية بدور بارز في تحقيق الاستقرار السياسي والقانوني، وإقامة بنية تحتية تتسم بالكفاءة، مع تشجيع القطاع الخاص وتقديم حوافز للمستثمرين الأجانب مثل خفض الضرائب.

وأخيراً... أود الإشارة إلى أن عائدات النفط بدولة ليبيا تشكل ما نسبته 95 من صادرات البلاد و90 من إيرادات الحكومة الليبية، وبناء عليه فإن هذه النسبة ستظل موجودة لعقد من الزمان على الأقل فيما يتعلق بإسهام النفط الليبي في الرقي بالاقتصاد. وكانت الأنشطة الاقتصادية غير البترولية قد تقلصت إلى حد كبير بعد سنة 2012 نتيجة الظروف الأمنية وعدم الاستقرار السياسي للدولة ويستغرق تعافيها بعض الوقت. وستحتاج ليبيا لأن تلعب هذه الأنشطة الغير بترولية دورا كبيرا إذا كانت ترغب في الخروج من وضعها غير الإنتاجي إلى اقتصاد أكثر تنوعا، وأن تخرج من قائمة الدول التي تعتمد على الثروة الموروثة لتدخل إلى عالم الاقتصاد الإنتاجي.

من معالم الإتقان في القرآن

يقول الله تعالى: (تَبَارَكَ الَّذِي بِيَدِهِ الْمُلْكُ وَهُوَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ (1) الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ (2)) الآيتان من سورة الملك.

يقول العلامة المفسر محمد الأمين الشنقيطي رحمه الله تعالى: (فهذه الآيات قد أوضحت أن الحكمة في خلقه السماوات والأرض، وجميع ما على الأرض، والموت والحياة، هي أن يدعوهم على السنة رسله وبيبتليهم، أي: أن يختبرهم أيهم أحسن عملاً... ولا شك أن العاقل إذا علم أن الحكمة التي خلق من أجلها هي أن يبتلي أي يختبر: بإحسان العمل فإنه يهتم كل الاهتمام بالطريق الموصلة لنجاحه في هذا الاختبار) اهـ أضواء البيان في إيضاح القرآن بالقرآن (151 / 28)

فجعل الله سبحانه خلق الحياة الدنيا من أجل الاختبار والامتحان حتى يقوم الناس بالواجب عليهم اتجاه دينهم، وهذا الطلب جاء هنا في الآية بلفظ (أحسن) وهو أفعل تفضيل؛ ليدل دلالة

واضحة على طلب الحسنة في العمل والعبادة وزيادة، فلو وُجِدَت للعمل صورة حسنة، وأخرى أحسن منها، فالله جل في علاه طلب منّا الأحسن والأكمل، وهذا مقارب لمن عرّف (الجودة) بأنها (الإتقان).

والإتقان في العبادة بأن تكون على مراد الله ولأجل الله وحده.

ويقول العلامة المفسر ابن كثير رحمه الله: (ولم يقل: أكثر عملاً بل {أَحْسَنُ

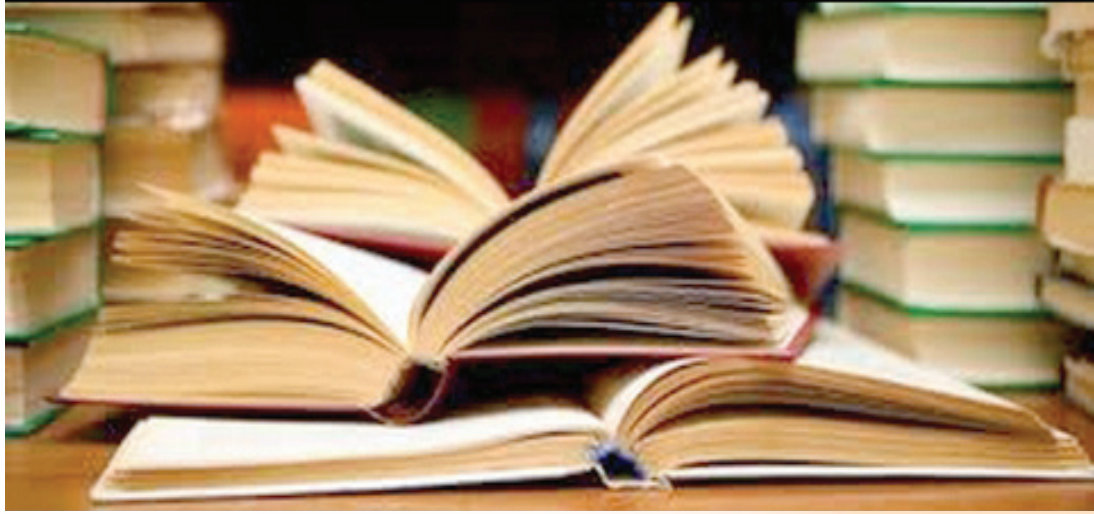
عَمَلًا} ولا يكون العمل حسناً حتى يكون خالصاً لله عز وجل، على شريعة رسول الله صلى الله عليه وسلم. فمتى فقد العمل واحداً من هذين الشرطين بطل وحبط) اهـ تفسير ابن كثير (4 / 308).

وقال الفضيل بن عياض: (العمل الحسن هو أخلصه وأصوبه، قالوا: يا أبا علي ما أخلصه وأصوبه؟ قال: إنَّ العمل إذا كان خالصاً ولم يكن صواباً لم يقبل، وإذا كان صواباً ولم يكن خالصاً لم يقبل، حتى يكون خالصاً صواباً؛ والخالص ما كان لله)

فالشرع الحكيم ينظر إلى نوعية أداء العبادة وليس إلى كثرتها دون توفر شروطها وضوابطها.

كتبه: أسامة المبروك صالح

والإتقان في العبادة أن تكون على مراد الله تعالى ولأجل الله وحده



الجودة في الحياة

علينا في بلادنا أن نتعلم كيف نحقق الجودة أو الإحسان أو الإتقان لأنهم من الأساسيات الشرعية التي يأمر بها ديننا الحنيف

مقال

الإتقان والإحسان والجودة مترادفات لا يختلف مفهومها عن بعض كثيراً وإن اختلف استعمالها في النصوص الثقافية والقانونية والصناعية، وهي من الأمور التي يسعى لها الإنسان دائماً من أجل أن يعيش حياة كريمة آمنة مملوفاً السعادة والطمأنينة والرفاهية، وكذلك الأمم والشعوب والدول سواء كانت متقدمة أو نامية أو غنية أو فقيرة فهي الأخرى تعمل وتخطط من أجل تحسين مستوى المعيشة في كل جوانب الحياة المادية والمعنوية حسب إمكانياتها المتاحة وتحاول الاستعانة بالمنظمات والمؤسسات الدولية المتخصصة من أجل الاستفادة من خبرات الآخرين للتخطيط لمستقبل أفضل.

في بلادنا نحن في أمس الحاجة إلى تطوير أسلوب حياتنا السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية من خلال دراسة تجارب الأمم المتقدمة وكيف تطورت واستيعاب الجوانب الإيجابية التي تتماشى مع عقيدتنا أولاً وثقافتنا ثانياً وعاداتنا وتقاليدينا ثالثاً في ظل المحافظة على القيم والأخلاق النبيلة بعيداً عن المغالاة في النقل والتقليد فلكل بيئة تقاليدها وأعرافها التي ينبغي دراستها والاستفادة من الإيجابيات ونبذ السلبيات التي تعيق تقدم وتطور بلادنا.

في بلادنا نحن ملزمون بضرورة احترام الوقت مثلاً فهو يلعب دوراً كبيراً في تقدم الوطن والنهوض والحقائق بركب الدول المتقدمة علمياً وصناعياً وتقنياً وهو أول درجات السلم في تطبيق مفهوم الجودة، علينا أن ندرك تماماً أن عقيدتنا مرتبطة بالوقت ارتباطاً وثيقاً فكل العبادات لها وقت معلوم ينبغي الالتزام والتقيد به، بينما في واقع حياتنا للأسف تجدنا لا نعطي للوقت أي اهتمام ولا ندرك ولا نعي أن تعويض الوقت أمر شبه مستحيل، إن أول الخطوات في سلم النجاح والتقدم والازدهار هو الإحساس بأهمية الوقت ثم الالتزام بقواعد العمل من خلال التقيد بالوقت واحترام المواعيد، وهذا لا يتأتى إلا من خلال البيت ثم المدرسة ومن ثم إلى الجامعة ثم المؤسسات الخاصة والعامّة بما في ذلك مؤسسات وأجهزة الدولة.

التحسين والجودة وجهان لعملة واحدة، وإن كان مفهوم الجودة أشمل من حيث تناولها كل الجوانب التي تلعب دوراً مهماً في حياة المواطن، فالجودة يجب أن لا تقتصر على المنتجات الصناعية والزراعية كما يعتقد البعض للأسف الشديد وفي بلادنا خاصة بل الجودة يجب أن تتحقق وتطبق في كافة ما يهم المواطن من حيث جودة الحياة أولاً في توفير كل سبل الراحة والرفاهية بحيث يستطيع الحصول على متطلبات الحياة بكل يسر ودون عناء ومشقة كبيرة. فالجودة أو الإتقان من أهم مبادئ العمل الصناعي فلا يمكن أن تزدهر صناعة بدون جودة إنتاج عالية وإتقان تام للسلعة أو الخدمة على حد سواء، يجب أن لا نهتم فقط بجودة المنتجات الزراعية والصناعية ونهمل جودة الخدمات المختلفة من تعليم وصحة ومواصلات واتصالات وأمن وغيرها من الخدمات التي يحتاجها المواطن في أي وقت وحين، على أن يُراعى في ذلك دائماً رضا الزبون من خلال تقديم السعر المناسب للسلعة أو الخدمة، فالجودة العالية في السلع والخدمات قد تكون أحياناً باهظة الثمن وقد لا يستطيع المستهلك ذو الدخل المحدود اقتنائه إن كانت سلعة أو الحصول عليها إن كانت متمثلة في خدمة معينة وفي كل الأحوال دائماً هناك حد أدنى من مستوى الجودة الذي تفرضه المواصفات والمعايير القياسية يجب أن يلتزم به المصنّع أو مقدم الخدمة سواء كان قطاعاً عاماً أو قطاعاً خاصاً ولا يتنازل عليه مهما اشتدت حمى المنافسة التجارية.

علينا في بلادنا أن نتعلم كيف نحقق الجودة أو الإحسان أو الإتقان لأنهم من الأساسيات الشرعية التي يأمر بها ديننا الحنيف، فالإسلام ينهى أتباعه عن الكذب والغش والتزوير والتحايل ويدعو دائماً إلى الإتقان والإحسان في كل جوانب الحياة حتى وصل الأمر إلى الإحسان عند القتل والذبح وتحريم بيع السلع الغير صالحة للاستهلاك والاستعمال، وهو ما نص عليه الحديث النبوي الشريف «لا يحل لامرئ مسلم يبيع سلعة يعلم أن بها داء إلا أخبر به» وقوله صلى الله عليه وسلم «لا ضرر ولا ضرار»، وقوله صلى الله عليه وسلم «من غشنا فليس منا» وهذا دليل قاطع على مدى اهتمام الإسلام بجودة العمل وبالتالي جودة المنتج.

هذه مقدمة مختصرة عن مفهوم الجودة العام وسنتناول في مقالات قادمة إن شاء الله تعالى الموضوع بتفاصيل أكثر من حيث التطبيق على أرض الواقع في كافة الأنشطة الاقتصادية والخدمية.

بقلم: أحمد علي الكردي

رئيس الاتحاد الليبي لحماية المستهلك

الأستاذ عبد الهادي أحمد السويحلي
مدير إدارة التفتيش العمالي والسلامة المهنية
بوزارة العمل والتأهيل

كل من يعمل في القطاع الخاص عليه
معرفة إدارة التفتيش العمالي



90% من الليبيين لا يعرفون قانون العمل مما تسبب في ضياع حقوقهم

هناك بكل وزارة أو مؤسسه توجد جهة أو ادارة رقابية تنظيمية تفتيشية تقوم بدور المتابع والرقيب على تنظيم العمل وسيره بصورته الصحيحة والاشراف على تطبيق قانون العمل على القرارات واللوائح بالوزارة ووزارة العمل كغيرها من الوزارات يوجد بها هذا الجسم التفتيشي الرقابي .

حاوره:

عبدالمولى الشوشان

وكان لنا هذا اللقاء مع الأستاذ عبد الهادي أحمد السويحلي مدير إدارة التفتيش العمالي والسلامة المهنية بوزارة العمل للتعرف أكثر على مهام هذه الإدارة وما تواجهه من مشاكل وصعوبات .

بسبب عدم معرفتهم بإدارة التفتيش العمالي، لذا فنحن إدارة نطبق قانون العمل.

وبعد هذا العرض عن الإدارة وحجم مهامها، هل هناك مشاكل وعراقيل تواجهكم في أداء عملكم؟

إدارة التفتيش تحتاج للعديد من الإمكانيات المادية والدعم والقرارات الإدارية، فبعد ثورة 17 من فبراير مرت البلاد بمرحلة تسمى القوة القاهرة، والدولة ليس لديها قانون للطوارئ بهذا الخصوص، رغم أن هذا القانون متعارف عليه دولياً، وبهذه المرحلة نحتاج لإدارة التفتيش فنجد أن أغلب الشركات انسحبت واختلط الأمر فأصبح

كيف تعرف لنا إدارة التفتيش العمالي ودورها

ومهامها؟

أقرب تعريف لإدارة التفتيش هو شرطة قانون العمل، بما معناه أن لكل قانون قوة تقوم بتنفيذه، ونحن نعمل على قانون رقم 12 لسنة 2010 م وعملنا يمس المواطن، لذا لنا دور كبير في منظومة العمل، وكل من يعمل في القطاع الخاص عليه معرفة هذه الإدارة لكي يضمن حقوقه فالذي يحكم العامل وصاحب العمل هو القانون، فإذا حدثت مشكلة بين رب العمل والعامل فإن إدارة التفتيش هي التي تفصل في الأمر، والكثير من العمال ضاعت حقوقهم



إدارة التفتيش تحتاج للعديد من الإمكانيات المادية والقرارات الإدارية



هل قامت إدارة التفتيش بمتابعة العمالة الخفية غير الشرعية التي دخلت البلاد في ظل الظروف غير المستقرة بل وأصبحت هي المسيطرة على سوق العمل وهي من ترفع وتخفض الأسعار؟

هذا الملف متشعب ولا يخص الدولة الليبية فقط. ونحن لدينا جزء منه، وكذلك يعد جزء من مهام جهاز مباحث الجوازات وجهاز الحرس البلدي ومكافحة الهجرة غير الشرعية وإدارة التفتيش بوزارة العمل، نحن دورنا نذهب لأماكن الشركات ومداخل الشغل وعندما نجد مخالفات نخطر الشركة بضرورة إتمام إجراءات العمالة لديها، وإذا لم يستجيبوا نخاطب جهات الاختصاص ليتم القبض عليه لمخالفته لقوانين الدولة ويتم ترحيله، وهذا الموضوع يحتاج لوقفه من الدولة الليبية لأنه يتعلق بالأمن القومي. فلو وجدت منظومة لكان من السهل معرفة أي عامل ومكان عمله، ولدى من يعمل؟ ويمكننا أن نحصل الضرائب من خلال عقود عمل تصدر له من وزارة العمل والتأهيل.

فيه ظلم وتحامل هذا على ذلك .. لهذا فهذه الإدارة كان من المفترض أن تدعم بشكل قوي لأننا مررنا بمرحلة تسمى مرحلة (إطفاء الحرائق) ولكن للأسف الشديد لم يتم دعمها ربما لأنها ليست من أولويات الساسة، فكان الدعم قليل جدا منها نحن لا نستطيع التحرك ما لم يكن لدينا قرار بصفة مأمور الضبط القضائي، ونحن نعتبر شرطة ناعمة يعني غير مسلحة، وقد صدر قرار لمدة 3 أشهر فقط، وأقمنا حملة ناجحة تحصلنا فيها حوالي 500 فرصة عمل للشباب وضبطنا عديد المخالفات. أيضا المفتش لا يمكن أن يذهب لأماكن التفتيش بسيارته الخاصة لأن فيه متابعة جهات عامة وخاصة وأيضا نعمل على السلامة المهنية، وبعد أن استلم الأستاذ خالد الشرع وكيل الوزارة وهو ابن القطاع ويعي جيدا أهمية هذه الإدارة فبدأ فيه بعض الاهتمام ونتأمل الخير بإذن الله ونحن لن نتوقف عن عملنا وحتى إن غابت الإمكانيات ونخدم الوطن بأقل الإمكانيات ولدينا المبررات إذا توقفنا عن الشغل لأن لا يوجد لدينا أية إمكانيات ولا صفة مأمور الضبط ولا علاوات ومميزات ولكن الشباب أبقى إلا أن يقوم بدوره من وازع وطني.



م.خالد بن عثمان
رئيس المجلس الليبي للنفط والغاز

التوحد النفطي (2017-62)

اكتشف النفط الليبي في منتصف سنة 1959 بحقل زلطن وكان أول حقل مكتشف من قبل شركة اكسون أمريكية وبدأ التصدير سنة 1962 حيث بدأت البلاد في انتعاش اقتصادي مما أدى إلى لفت الأنظار في استثمار الذهب الأسود بليبيا وأكثر من جانب جنوب أوروبا وازدهر إنتاج النفط في الحقبة ما بين 1975-68 حيث بلغ معدل إنتاج النفط اليومي (1973) 3.1 مليون برميل يوميا .

حيث تحتل ليبيا المرتبة التاسعة بين عشر دول لديها أكبر احتياطيات نفطية يقارب 70 مليار برميل هي الأكبر في قارة إفريقيا مضاف إليه احتياطي النفط الصخري وحاليا إنتاج ما يقارب 1.1 مليون برميل يوميا وذلك نظراً للضعف الأمني بحقول النفطية وتأخر في صيانة وفتح الحقول المغلقة زد على هذا ثقافة قفل الحقول؟! يرجع عمر إنتاج النفط الليبي ما يقارب نحو 55 سنة فليبيا تمتلك الخبرات وكودار النفطية خلال هذه الفترة؛ فعندما خرجت كل الشركات النفطية الأجنبية من ليبيا في سنة 2011م وصرحت منظمة أوبك للنفط في ذلك الوقت (أن النفط الليبي لا يتعافي إلا بعد 5 سنوات من بداية تاريخ الثورة 17 فبراير) عندها أثبتت الكودار الليبية العكس حيث اتجهوا من فنين ومهندسين وموظفي قطاع النفط إلى حقولهم النفطية ولم يخلوا في إنجاز مهامهم فبدأ يتعافي عودة إنتاج النفط الخام إلى أن وصل في نهاية 2012 إلى 1.6 مليون برميل يوميا . إضافة أن اكتشاف الغاز وإنتاجه سنة 2008 تعتبر نهضة في إنتاج الطاقة الليبية وهذا امتياز تمتلكه شركة ابني سابقا شركة مليته حاليا وهي شركة مشتركة ليبية إيطالية حيث يعد إنتاجه بمعدل 2 مليار قدم مكعب .

مضاف إلى ذلك احتياطي النفط الصخري حيث تأتي ليبيا في المرتبة الخامسة على مستوى العالم بعد روسيا وأمريكا والصين والأرجنتين طبقاً لما أفادته وكالة الطاقة الأمريكية بأن سيرتفع مخزون النفط الصخري الليبي للعمر الافتراضي لإنتاج النفط إلى 112 عام .

إضافة أن النفط الليبي مرغوب وله قوة شرائية كبيرة في السوق الدولي وذلك لقلّة الشوائب الموجودة فيه وهذا ما يخفف من تكلفة المصافي لإنتاج المحروقات النفطية ويمثله الموقع الاستراتيجي لتسويق بحوض بحر المتوسط . طبقاً لهذا الملخص فأننا نرى جفافاً حاداً في تنمية البنية التحتية للبلاد وتنمية الموارد البشرية

والتنمية المستدامة؟! وكذلك التصحر في بنية المؤسسات الحيوية المدنية والأمنية والعسكرية . لعل كل مواطن ليبي يسأل أين دخل النفط والغاز؟! لا نرى شيئاً على سطح الأرض لا نهضة وخططاً معمارية بشرية ولا انشائية نفذت .

والإجابة جاهزة؟! في جداول مقسمة على قطاعات مثل بند الرواتب والوزارات والهيئات .. الخ أي: ما يأخذ من يد اليمين يصرف بيد اليسار . وهذا ما يقال عليه الاقتصاد الوهمي مقارنة بدول المجاورة .

المعضلة تكمن هنا كيف نعالج هذا الكاظم الوظيفي والاتكالية على الدولة وتنشيط النشاط الاقتصادي؟ وكذلك التضخم الحاصل وازدواجية الوظيفة والتكاليف على المناصب الإدارية والصراع السياسي والإرباك المعيشي للمواطنين كما هو الحال عليه الآن وابقاف الفساد الإداري والمالي .



قياس جودة الخدمات



مهندس عادل موسى
استشاري نظم الجودة
مدير إدارة التخطيط والمتابعة /
مؤسسة الطاقة الذرية

الخدمات تشكل جزءاً كبيراً من الأعمال فهناك الكثير من الأنشطة الخدمية مثل الفنادق وتجار التجزئة والمطاعم والمستشفيات والمراكز الرياضية والاستشارات وغيرها. والخدمات تشكل جزءاً من المؤسسات التصنيعية - أي التي تنتج منتجات- ففي أي مؤسسة يكون هناك إدارات خدمية. فلا تخلو مؤسسة من إدارات تقدم خدمة للعميل أو لإدارات أخرى. فالخدمات إما أن تكون هي النشاط الأساسي أو أن تكون نشاطاً داخلياً لمؤسسة غير خدمية. ومع ذلك فالخدمات تعاني من قصور كبير في كثير من مؤسساتنا.

صعوبة قياس جودة الخدمة:

عندما تتبع منتجاً ثم تجد منتجاً آخر أعلى منه جودةً فربما كان من السهل أن تدرك ذلك، ومن ثم تبدأ في تحسين منتجك. فالأمر هنا هو أمر محسوس وملمس. أما في الخدمات فإنك كمقدم لخدمة قد لا تستطيع الوصول بسهولة لمميزات شركة أخرى تقدم نفس الخدمة. فالأمر هنا يدخل فيه جوانب نفسية وأمور قد تبدو لك غير مهمة. لذلك فإن تحديد العوامل التي ترضي العملاء تكون أصعب من تحديدها في حالة شركات التصنيع. هناك مشاكل كثيرة تعاني منها إدارة الخدمات. فمثلاً هناك تصور لدى بعض المدراء أنه يعرف تماماً ما يريده العميل. وهذه مشكلة كبيرة فهو لا يعرف ولا يدري أنه لا يعرف. وينتج عن ذلك بذل مجهود واستثمارات في أمور قد لا تكون موافقة لما يتمناه العميل. فمثلاً قد يتصور مقدم الخدمة أن العميل يفضل وجود تنوع في السلع المعروضة في السوق التجاري وربما كانت مشكلة العميل هي طول الطابور أو سوء المعاملة.

وفي مؤسساتنا تلاحظ أحياناً أن الموظف مقدم الخدمة يهتم جداً بأن يوصل إليك رسالة مُفادها «أنا لست أقل منك»

وهذا أمر عجيب. وأحياناً تجد أن مقدم الخدمة يتعالى على العملاء وكأنَّ الواجب عليهم هم أن يرضوا هذا الموظف لكي ينجحوا في اختبارات قياس رضا الموظف عن العميل. فالعملية هنا مقلوبة ومشوشة. من الأمور التي تدهشك في البلاد المتقدمة أن الموظف الذي يقدم لك الخدمة قد يكون شكله غير مقبول وقد تكون تصرفاته في حياته الخاصة غير مقبولة ولكنه في العمل يقدم لك الخدمة بنفس المستوى الذي تجده من موظف آخر. السبب في ذلك هو أن هناك قياس لمستوى الخدمة وأن الموظف الذي لا يؤدي الخدمة بالأسلوب الذي يرضي العملاء فإنه قد يعاني من العقاب وربما الفصل من العمل.

والأمر نفسه ينطبق على الخدمات الداخلية بل وأحياناً يكون الأمر أكثر مرارة. فتجد الموظف الذي يقدم خدمة لزملائه يتعامل معهم بتعال وكبرياء. وتجد الخدمة لا

زمن لها أي أنها قد تتم في دقائق - إن كنت صديقاً لمقدم الخدمة- وقد تتم في عدة أسابيع. وتجد أمراً يتم بتوقيع واحد مرة، ويحتاج خمس توقيعات في مرة أخرى. ولا تجد أحداً يفكر في قياس سرعة الخدمة ولا جودة الخدمة.

الإهمال في قياس جودة الخدمات:

ومع كثرة وسائل الإعلانات التي يلجأ إليها مقدمي الخدمات فإنه من النادر أن يصلك استبيان يسألك عن رأيك في الخدمة وأقل ندرة من ذلك أن يستوقفك أحد لكي يجري معك مقابلة يستفهم بها عن رأيك في الخدمة. ولا أتصور أن يدعوني أحد لكي أبدي رأيي



كيف تجعل العميل يشعر بأنه مميز

في خدمته التي يفكر في تقديمها في المستقبل. هل كل هذه المؤسسات تعلم الغيب؟ أليست متطلبات العميل غيباً بالنسبة لها؟ بل إنه في بعض الأحيان يكون العميل نفسه غير قادر على وصف ما يعجبه في هذا وما لا يعجبه في ذلك، فكيف يعلم ذلك مقدم الخدمة؟ وعلاوة على ذلك فإن عملية قياس أي مؤشرات لجودة الخدمة هي عملية غير مهمة في نظر كثير من تلك المؤسسات. هل تتصور أن الطبيب الذي تجلس في عيادته ثلاث ساعات لتتظر دورك -هل تتصور- أنه يقيس زمن الانتظار؟ هل رأيت أحداً يتابع طول الطابور في السوق التجاري أو البنك أو مكتب البريد؟ كم من الشركات تُقيّم حسن معاملة الموظف للعميل؟ كم من الشركات تقيس جودة رد الموظف بالتليفون أو البريد الإلكتروني على العملاء؟ إن عدم قياس جودة الخدمة وعدم معرفة متطلبات العملاء يؤدي إلى مشاكل عديدة:

أولاً: أن ذلك يجعل كل موظف يتصرف حسب طبيعته. فتجد الموظف المحترم يتعامل باحترام والموظف غير المحترم يتعامل بأسلوب غير لائق.

ثانياً: لا يتم تحسين الخدمة لأننا لم نعرف بوجود المشاكل أصلاً.

ثالثاً: يؤدي عدم تحسين الخدمة إلى ذهاب العملاء لمنافس آخر. والمشكلة هنا أن البعض يتصور أن الحال سيظل كما هو ولن يظهر أي منافس أفضل وهذا شبه محال. فمن طبيعة الحياة أن يتطور المنافسون وأن يظهر منافسون جدد. ولذلك فما لم نطور أنفسنا فسينتهي بنا الحال خارج المنافسة.

قد تتصور أن حجم المبيعات أو الإيرادات هي مقياس جودة الخدمة وهذا غير صحيح. فقد تقل الإيرادات لظروف خارجية مثل الأزمات المالية التي تؤثر على دخل الأفراد. وقد تزيد الإيرادات نتيجة وجود ارتفاع في الأسعار. وقد تظل الإيرادات عالية لسنين مع سوء الخدمة نتيجة عدم ظهور منافس أفضل. ولكن قياس جودة الخدمة تعني قياس وقت الخدمة، قياس عدد الشكاوى، قياس طول الطوابير، قياس التفاوت في سرعة الخدمة، قياس التغير في مستوى المواد المقدمة (طعام، منتجات، أدوية، ..)، قياس رضا العملاء بصفة عامة وبالتحديد عن المعاملة، عن سرعة الاستجابة، عن الراحة في مكان الانتظار وعن الخدمات والراحة في مكان تقديم الخدمة.

استخدام الاستبيانات لاستطلاع آراء العملاء:

بعض المدراء لا يتقبل فكرة الاستبيانات ويقول لك: وما يدريك أن العملاء سيجيبون؟ وما يدريك أنهم سيجيبون بجدية؟ وما يدريك أنهم يقولون الحقيقة؟! إنهم سيذكرون أموراً تافهة.

كل هذا كلام لا وزن له. فمن الطبيعي أن بعضاً منهم سيجيب وبعضاً منهم لن يجيب، وعلينا أن نتمكن من الحصول على نسبة المشاركة التي نريدها. ومع الأسف فإن بعض المدراء لا يتفهم فكرة العينات وأنها يمكن أن تعبر عن كل العملاء. أما الجدية في الإجابة فإنه من السهل التعرف عليها بوضع سؤال أو اثنين مكررين في نفس الاستبيان ولكن بأسلوب مختلف فلو أجاب العميل عن أحدهما بإجابة وأجاب عن السؤال الآخر بإجابة عكسية فإن إجابات هذا العميل يتم استبعادها بالكامل. ومن الطبيعي أن العملاء سيخبرون بالحقيقة فإنه ليس هناك ما يدعوهم للكذب. وإن ذكر العميل أمراً يبدو تافهاً فقد يساعدنا هذا على تطوير أنفسنا وفي النهاية فإنه من الممكن أن نهمل أي كلام لا وزن له. في استبيان تم إعداده لقياس أداء إدارة خدمية من منظور عملائها (إدارة أخرى داخل نفس المؤسسة). وقبل البدء في توزيع الاستبيان أظهر مدير الإدارة الخدمية تخوفه من أن العملاء

(موظفو الإدارة الأخرى) سوف يتحاملون عليهم وقد يكتبون ما يخجل منه وما يضعه في حرج. وبالتالي لم يتم توزيع الاستبيان. هذه التخوفات لا سبب لها فلو فرض وكتب أحد الموظفين هجوماً شخصياً أو غير لائق فإن إجابته ستهمل.

كما وأن الشعور بأن الناس مهملون وأن الناس خائثون وأن الناس عدوانيون هي أفكار بالية لا تمكن مجتمعاً من التقدم.

آراء العملاء هي ثروة ثمينة:

ومن الغريب أنه حين تتطوع لإبداء رأي في الخدمة تجد مقدم الخدمة يُحاول إقناعك بأن وجهة نظرك خاطئة أو أنك لا تفهم الموضوع. الطبيعي هو أن نلح على العملاء ونشجعهم ونسألهم بمنتهى اللطف لكي يعطونا آراءهم فأراؤهم ثروة. نعم ثروة ثمينة. هل جربت أن تشتري هدية لابنك أو لزوجتك ثم لا تعجبهم. ألم تكن معرفتك بما يفضلونه هو أمر له قيمة؟ ثم دعني أسألك

الدليل الكامل لقياس رضا العملاء



كيف حدث هذا وأنت رب الأسرة وتعرف كل شيء عنهم؟ إنك مع كل ذلك لم تعرف الهدية التي يتمنونها الآن؟ كذلك العملاء، أنت تريد أن تبهرهم بخدمات يحتاجونها ويسعدون بها، وأنت لا تعرف ماذا يريدون الآن!! ولماذا نقول «الآن»؟ لأنَّ اللعبة التي يجلبها ابنك اليوم هي ليست اللعبة التي تستهويه بعد ستة أشهر. والعملاء كذلك قد يستهويهم أسلوب ما للخدمة اليوم ثم يسأمونه بعد عام.

فالشركات الناجحة تسعى وراء آراء العملاء ويهتمون جدا بالشكاوى لأنها تنقل بعض مشاكل العملاء. وهناك إحصائية تقول إن 4 فقط من العملاء غير الراضين عن الخدمة ينقلون ضيقهم هذا للمؤسسة مقدمة الخدمة. معنى ذلك أن 96% من العملاء

غير الراضين لن يخبروك بذلك وستكون لديهم مشاكل قد تجعلهم لا يأتون إليك مرة أخرى. والإحصائية تقول كذلك أن كل عميل غير راض سوف يخبر من 10 إلى 20 شخصا. هل تتخيل حجم الضرر؟ كيف ستعرف ما يضايق 96% من العملاء غير الراضين عن الخدمة؟ كيف تجعلهم يأتون إليك مرة أخرى؟ كيف تجعلهم لا ينقلون صورة سيئة عن مؤسستك؟ إنك ما لم تسع سعيا حثيثا لتجعل العميل غير الراضي عن الخدمة يخبرك بمشكلته فإن العميل سيتركك ويسيء لسمعة مؤسستك. بل وإن المشكلة ستستمر وستضايق عملاء آخرين ثم يتركونك. كل هذا وأنت لا تشك في أنك تعرف ما يريده العملاء!؟

ولذلك فأنا لا أرى الاكتفاء بترك صندوق

للشكاوى أو ترك استبيان قصير في مكان الخدمة. ولكنني أرى السعي الحثيث وراء العميل لكي يعطينا رأيه. فمثلا يمكنك أن تكلمه وجها لوجه بعد انتهاء الخدمة وتساءل عن أي أمور لم تعجبه. يمكنك أن تتصل بالعميل تليفونيا لكي تسأله عن مستوى الخدمة، يمكنك أن تفتح له قنوات للشكاوى أفضل من صندوق الاقتراحات فهناك بريد إلكتروني وهناك تليفونات وهناك خدمة عملاء وهكذا. أظهر للعميل أنك تريده أن يشتكي إن لم يعجبه أي شيء. أظهر له أنك جاد جدا وحريص جدا على أن تحصل على رأيه في الخدمة. لا تجلس في مكتبك وتقول أن العملاء لم يظهروا تذمرهم من الخدمة البائسة التي تقدمها ولكن تواجد في مكان تقديم الخدمة لتسمع تعليقاتهم ولكي تطلب منهم رأيهم. إن مسئولية الحصول على آراء العملاء هي مسئوليتك وليست مسئولية العميل.

قياس جودة الخدمات الداخلية:

وإن كنت مديراً لمؤسسة تصنيعية (إنتاجية) فكيف ستعرف أن القسم الخدمي مثل أنظمة المعلومات أو التوظيف أو شؤون الموظفين يؤدي الخدمة للموظفين الآخرين بشكل يرضيك؟ إن أحد الموظفين سيأتيك ليشتكو فيرد عليه مدير ذلك القسم الخدمي ولا تستطيع أنت أن تعرف الحقيقة. وفي أحسن تقدير سيقول لك ذلك المدير أنه سيحل مشكلة ذلك الموظف. ولكن المشكلة قد تكون أكبر من ذلك فقد تكون الخدمة سيئة فعلا. وإن كانت تلك الإحصائية تقول إن 4% من العملاء غير الراضين عن الخدمة يشتكون فإن الأمر في حالة العملاء الداخليين قد يكون أقل لأن الشكاوى هنا ستكون لمديرهم الكبير ولذلك تجد قلة من الموظفين تصل شكاوهم لذلك المدير فقياس جودة الخدمة الداخلية هو أمر مهم.

إنك لو قمت باستطلاع رأي الموظفين في الخدمات التي تقدمها الإدارات المختلفة فستكتشف نقاط الضعف وتستطيع بعد ذلك تحسينها. ولو قمت بقياس جودة الخدمة ببعض المقاييس الكمية مثل زمن الخدمة ودقتها وعدد الأخطاء فستعرف الإدارات التي تؤدي خدمة جيدة.

وهل قياس أداء الخدمات الداخلية أمر له تأثير على المؤسسة الإنتاجية؟ قد تتصور أن هذه الخدمات ليست جوهر عملنا وعلينا أن نركز على عملية التصنيع ولكن هل هذه الخدمات مؤثرة في عملية التصنيع أم لا؟ هل لو كانت عملية صرف المواد وقطع الغيار من مخزن المؤسسة بطيئا جدا، ألا يؤثر ذلك على عملية التصنيع؟ هل لو كانت خدمة نظم المعلومات جيدة وسريعة، ألا يساعد ذلك على استخدام نظم المعلومات والحواسيب؟ وبالتالي يساعد على سير العمل ونقل المعلومات؟ هل لو كان الموظف الذي يؤدي خدمات إدارية للعاملين يعاملهم بازدراء، ألا يؤثر ذلك على تحفيز العاملين وبالتالي يؤدي لمشاكل في العمل؟ إنها منظومة متكاملة وكل جزء يؤثر في الأجزاء الأخرى.

إن قياس جودة الخدمات هو ليس عملية حسابية وليس اختبار عملي ولكنه أمر أكثر صعوبة. ولكنها عملية مهمة جدا وممكنة وهي السبيل لتحسين الخدمات التي هي إما نشاط المؤسسة الأساسي أو نشاطها الداخلي.

المرجع:

Service Management, Fitzsimmons&Fitzsimmons, 3rd Edition, Irwin



أ.ك/ يوسف علي سليمان
مدير مكتب الجودة
مركز البحوث الصناعية

مركز البحوث الصناعية بين نظم إدارة الجودة وجودة النظام

مركز البحوث الصناعية من المؤسسات البحثية العريقة في ليبيا وقد تم تأسيسه في العام 1970 م . بناء علي قانون رقم 25 لسنة 1970م . يتبع قطاع الصناعة والعمل يعمل جاهداً على تحقيق كل المتطلبات التي أسس من أجلها . إضافة وعلى مر العقود المتتالية كان ولا يزال مركزاً يقدم العديد من الخدمات

الفنية والبحثية والاستشارية والخدمات للعديد من القطاعات العامة والخاصة، وقد ساهم بشكل كبير ورئيسي في حل العديد من المشاكل التي واجهت متخذي القرار وعلى مدى أربعين عاماً أو يزيد؛ حيث قام بأعمال التخریط الجيولوجي لليبيا، ونفذ العديد من الدراسات الاقتصادية والفنية، ودراسات التنمية المكانية، ودراسات الجدوى الاقتصادية، كما ساهم . ولا يزال يساهم . في مراقبة جودة المنتجات والمواد بصفة عامة، ومدى مطابقتها للمواصفات والمعايير القياسية وذلك لغرض تحقيق مبدأ الجودة المعمول به في مثل هذه المؤسسات.

ومنذ تأسيسه سعت الإدارات المتعاقبة على مركز البحوث الصناعية لتحقيق مبدأ نظم الجودة بناء على نظام يحقق هذه النظم، والمتتبع لسيرة عمل المركز يلمس ذلك بوضوح، وذلك من خلال الجودة المتبعة داخل الإدارات المختلفة بالمركز بغض النظر عن التوقيت الذي تم فيه تأسيس نظم الجودة .

ما هو مفهوم الجودة؟

مفهوم الجودة بتعبير بسيط هو جودة الخدمة المقدمة من أي جهة لجهة أخرى شريطة أن تحقق تلك الخدمة الشروط المتفق عليها أو الواجب توفرها في تلك الخدمة بين طرفين سواء كانت شروطاً أو معاييراً أو مواصفات فنية أو قياسية أو غير ذلك. وهناك حكمة إدارية تقول (من لا يتقدم يتقدم) ويمكن تلخيص مفهوم الجودة حسب الآتي:

بالنسبة للأفراد تعني:-

- التحفيز على أداء العمل بالشكل الجيد .
- الوعي والانضباط الذاتي .
- الالتزام والتعهد بالوفاء بالمتطلبات .

والجودة بالنسبة للمؤسسة تعني:

- سياسة وأهداف واضحة .
- علاقات عمل جيدة .
- القدوة .
- الوفاء بالالتزامات .

والجودة بالنسبة للزبون تعني:

- الحصول على سلعة أو خدمة بجودة عالية .
- السعر المناسب والوقت المناسب .

نظم الجودة بالمركز:

سعت إدارات المركز المتعاقبة إلى تحقيق وقد بذلت في ذلك الكثير من الجهد والمال لتحقيق هذا المفهوم وترسيخه لدى العاملين بالمركز، وذلك

عن طريق الدورات التدريبية المختلفة، وقد شكلت العديد من اللجان حتى تحققت بعض الأهداف المرجوة . وقد تكفل ذلك بحصول إدارة المختبرات والتطوير التقني على الاعتماد الدولي وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية 17025/2005 والمتعلقة باعتماد مختبرات القياس والمعايرة من الشركة الألمانية للاعتماد والمعروفة حالياً بالمختصر التالي (DAAKS)

وفي نفس الإطار تحصل مكتب التفتيش على الاعتماد الدولي وفقاً للمواصفة القياسية الدولية 9001 والمتعلقة بنظم جودة النظم الإدارية للمؤسسات والهيئات من شركة TUV النمساوية .

إضافة إلى ذلك سعت الإدارات من خلال دورات داخلية لشمولية تطبيق نظم الجودة بمختلف إدارات ومكاتب المركز وقد أقيمت لذلك العديد من الدورات التأهيلية والتوعوية للعديد من العاملين بمختلف التخصصات، ولكن نظراً للظروف المالية وعدم صرف الميزانيات على مر السنين الأخيرة فقد تعثرت كافة الإجراءات وتوقفت، والأدهى من ذلك وأمر فقد تم تعليق الاعتماد الدولي لإدارة المختبرات والتطوير التقني لفترة معينة وبعد ذلك تم سحبه نهائياً من قبل هيئة الاعتماد الألمانية وهذا بدوره أثر سلباً علي سير عمل المركز في مجال تطبيق نظم الجودة وفقاً للمواصفة القياسية الدولية 17025



ومشاكل مختلفة فقد توقف العمل بنظام الجودة في مجال اعتماد المختبرات؛ نظرا لأن الشركة المانحة قامت بسحب الاعتماد من مركز البحوث الصناعية والمتعلق بالموافقة الدولية 17025/2005 وهذا سيترتب عليه العديد من الأمور الفنية وكذلك المادية حيث أن إعادة منح الاعتماد سيكلف خزينة المركز الكثير من الأموال .

والتخوف الأكبر أن تقوم شركة TUV النمساوية بنفس الإجراء

أهمية الجودة:

تكمن أهمية الجودة في أنها الطريق الأمثل لتحقيق سياسة وأهداف أي مؤسسة بإضافة إلى الوعي الذي تزرعه في نفوس العاملين بمختلف المؤسسات حيث أنها تدفع بالعاملين إلى تطوير أنفسهم ومؤسساتهم وذلك لغرض المنافسة على تقديم خدمات ذات جودة عالية كما أنها ذات عائد اقتصادي ملموس على تلك المؤسسات التي تطبق نظم الجودة بنا على ما توفره من جهد ووقت ومال .

ونظراً لأهمية الجودة ودورها في تحسين الخدمات المقدمة على مختلف الأصعدة ومن هذا المنبر الاعلامي نوجه عناية صناع القرار لضرورة الاهتمام بالقطاعات والمراكز في مجال الجودة ودعمها وتوفير الميزانيات المطلوبة .

والاستثمار في مجال الجودة من الاستثمار في مجال الجودة من المجالات التي يجب استغلالها الاستغلال الأ

الخاصة باعتماد المختبرات .

ومن المتوقع أن يتم تعليق الاعتماد الممنوح لمكتب التفتيش من قبل الشركة المانحة للاعتماد ولنفس الأسباب المذكورة، وهو غياب الدعم المالي للمركز في مختلف المجالات .

نظم الجودة المطبقة بمركز البحوث الصناعية:

يطبق مركز البحوث الصناعية في مجال الجودة مجموعة من نظم الجودة يمكن تلخيصها في الآتي :-
1 - المواصفة القياسية الدولية 17025 لسنة 2005م والمتعلقة باختبارات القياس والمعايرة. وقد تحصل المركز على الاعتماد الدولي لمجموعة من الاختبارات وأصبحت هذه الاختبارات التي تجري داخل مختبرات إدارة المختبرات والتطوير التقني بالمركز اختبارات معتمدة دولية

ما تم اعتماده؟

- وقد تم اعتماد مجموعة من الاختبارات بالأقسام التالية بالمركز:-
- قسم الكيمياء .
- قسم النسيج والجلود والصناعات البلاستيكية .
- قسم الصناعات الغذائية .
- قسم المعادن ووقاية السطح .
- قسم مواد البناء والتشييد .
- 2 - المواصفة القياسية الدولية 9001 لسنة 2015م والتي يتم تطبيقها حالياً على مكتب التفتيش بالمركز ونظراً لما مرت به بلادنا الحبيبة من تغيرات



اعداد / د. نجا الصادق الكميشي
nelkumishe@yahoo.com

معايير الجودة Quality Criteria

مقالات

هي المقاييس التي تقاس بها درجة الإتقان التي تتفق مع متطلبات الزبائن وترضيتهم، بحيث تضمن العمليات الجارية في مؤسسة ما مطابقة المنتج للمواصفات المتفق عليها.

مصطلحات الجودة

باتباعها للمواصفات القياسية المحددة للجودة. وهو نوع من اعتراف جهة محلية أو عالمية بأن المؤسسة تلتزم بمعايير هذه المواصفة.

معايير الجودة العالمية

للجودة نوعان من المعايير:

- المعايير العامة:
تتطبق على جميع المؤسسات، وتتعلق ببنية المؤسسة ومنهج عملها، مهما كان حجمها أو نوع نشاطها وهي المبادئ الأساسية للجودة.
- المعايير الخاصة:
ترتبط بعمليات المؤسسة وطبيعة نشاطها، صناعية كانت أو خدمية. وهي تحدد نوعية أداء المؤسسة ومدى التزامها وتطبيقها للمعايير العامة والخاصة المحددة مسبقاً، نوعاً وكماً من الجهة التي اعتمدها.

أولاً: المعايير العامة:

تشمل المعايير العامة ما يأتي:

- التركيز على الزبون:
تعتمد المؤسسات الإنتاجية كافة على زبائنها، وعليها من ثم أن تتفهم حاجاتهم الحالية والمستقبلية وأن تلبى متطلباتهم، وتسعى لتحقيق ما يفوق توقعاتهم.
- القيادة:
يرسي القادة والمديرون وحدة المؤسسة وأهدافها وتوجهها، عليهم توفير البيئة الداخلية المناسبة لضمان جودة الإنتاج والمحافظة عليها، بحيث يمكن أن يصبح العاملون مشاركين مشاركة كاملة في تحقيق أهداف المؤسسة.
- مشاركة العاملين:
يُعد العاملون من المستويات كافة العنصر الأساسي للمؤسسة، وتكمن مشاركتهم الكاملة في تسخير إمكانياتهم جميعها لفائدة المؤسسة المعنية.
- منهج العملية:
يتم تحقيق النتائج المرغوبة بأعلى مردود عندما تدار مناشط المؤسسة وجميع الموارد المتعلقة بها

• الجودة Quality:

درجة تحقيق متطلبات الزبائن وإرضائهم، بحيث تضمن العمليات الجارية في المؤسسة مطابقة المنتج أو الخدمة المقدمة في المؤسسة للمواصفات المتفق عليها.

• مراقبة الجودة Quality Control :

مجموعة الإجراءات والأساليب الرسمية وغير الرسمية المطبقة لتحقيق المواصفة المعتمدة والمتطلبات المتفق عليها.

• ضمان النوعية (الجودة) Quality Assurance :
وتشتمل على النشاطات والإجراءات المطبقة منهجياً في المؤسسة؛ والتي يمكن إثباتها عند الحاجة لزرع الثقة ضمن المؤسسة وخارجها، وتحقيق متطلبات الجودة.

• تدقيق الجودة Quality Audit :

الإجراء المؤسسي المنهجي والمستقل والموثق للحصول على أدلة التدقيق وتقييم هذه الأدلة موضوعياً؛ لتحديد مدى تلبية العمليات في المؤسسة لمتطلبات المواصفة.

• تقييم الجودة Quality Assessment :

الاختبار المنهجي المنفذ من جهة خارجية؛ لتحديد مدى قدرة المؤسسة على تلبية المتطلبات المحددة لها.

• إدارة الجودة الشاملة

Total Quality Management :

مجموعة القيم والمفاهيم التي تقوم على أساسها أنظمة إدارة الجودة.

• نظام إدارة الجودة

Quality Management System :

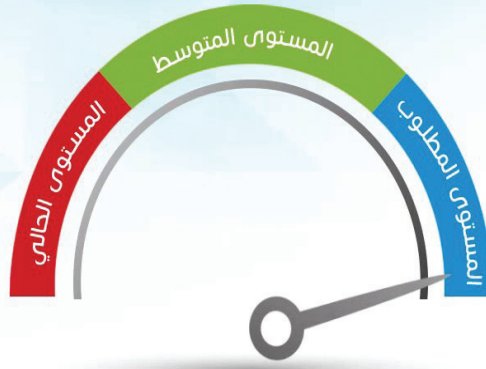
الأنشطة المنسقة لتوجيه عمل مؤسسة ما وضبطه، فيما يتعلق بالجودة وتحقيقها.

• الاعتماد Accreditation :

نتيجة المراجعة العامة لمؤسسة ما فيما يتصل

معايير الجودة

- المعيار الأول ✓
- المعيار الثاني ✓
- المعيار الثالث ✓
- المعيار الرابع ✓
- المعيار الخامس ✓



لتنفيذ عملية واحدة وتحقيق هدف محدد.

• منهج المنظومة:

إن تحديد العمليات المترابطة فيما بينها، وفهماها، وإدارتها في منظومة واحدة يسهم في زيادة فاعلية المؤسسة ومردودها وفي تحقيق أهدافها.

• التحسين المستمر:

يجب أن يكون التحسين المتتابع في الأداء الكلي للمؤسسة هدفا دائما له.

ثانياً: المعايير الخاصة للجودة:

تتعلق المعايير الخاصة للجودة بطبيعة نشاط المؤسسة .

يأتي أهم هذه المعايير في بعض القطاعات

الرئيسية:

• الصناعات الغذائية:

مواصفات المواد الأولية، مكونات المنتج، تجهيزات الإنتاج، مكان الإنتاج، عمليات الإنتاج ونقل المنتج، طريقة التعبئة والتخزين وتجهيزاتها صحة العاملين وتقيدهم بالقواعد الصحية والنظافة التامة، الاختبارات والتدقيق النهائي على المنتج.

• الرعاية الصحية:

مكان العمل، النظافة والتعقيم، سرعة استجابة العاملين الصحيين من أطباء وممرضين ومشرفين للمرضى ودقتها، سرعة النتائج المخبرية ودقتها، العناية التامة بالمرضى، سلامة المريض وحسن معاملته، زمن بقاء المريض في المشفى، الأخطاء الطبية وتلافيتها، إجراءات القبول والتخريج، خدمات أقارب المريض.

• التعليم العالي:

رؤية القيادة، نسبة الأساتذة إلى عدد الطلاب، نسبة التجهيزات المخبرية والمكتبية إلى عدد الطلاب، نسبة المساحات التعليمية والترفيهية إلى عدد الطلاب، علاقة الطلاب بالأساتذة في أثناء الدوام وخارجه، محتوى المناهج الدراسية وعلاقتها بالسوق، التعلم من أجل التعليم، تأهيل العاملين من أجل تطوير المؤسسة وتحسين أدائها، قدرات الهيئة التعليمية، الدور الاجتماعي، الاستجابة للمتغيرات، إدارة العمليات الإبداعية، التركيز على المستقبل، الإدارة والإشراف على سير العمل.

الاتجاهات العالمية لضبط معايير الجودة

وتطبيقاتها:

شهدت حركة الجودة العالمية تطوراً سريعاً في العقد الأخير.

وكان من أبرز معالمه صدور عائلة المواصفة القياسية ISO 9000:2000 والتحول من أنظمة مراقبة الجودة في الصناعات الهندسية، وأنظمة ضمان الجودة الخاصة في الصناعات الدوائية GMP والصناعات الغذائية HACCP والتعليم العالي QAHE إلى مزاجية هذه الأنظمة مع نظام إدارة الجودة ISO 9001:2000.

وقد صدرت مواصفات قياسية خاصة، جمعت بين أنظمة ضمان الجودة الخاصة، ونظام إدارة الجودة ISO 9001:2000، مثل المواصفة القياسية ISO 17025 الخاصة بأنظمة إدارة الجودة في مخابر التحليل والقياس،

كما صدرت بعض المواصفات الإرشادية ISO GUIDE لتطبيق المواصفة ISO 9001:2000 في عدد من القطاعات المتخصصة، مثل التعليم العالي IWA1:2005 والرعاية الصحية 2:2003

ومن المتوقع أن تشهد السنوات الخمس القادمة تحول المواصفات الإرشادية إلى مواصفات قياسية خاصة بأنظمة إدارة الجودة، وصدور مواصفات إرشادية جديدة لتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2000 في عدد من القطاعات الخدمية، مثل الخدمات العامة، والخدمات الحكومية، والخدمات الفندقية، وعدد من الصناعات الجديدة. ومن المحتمل أيضاً أن تصدر بعض هذه المواصفات الإرشادية على شكل مواصفات قياسية خاصة لتطبيق أنظمة إدارة الجودة، كما سيزداد الوعي الاجتماعي والمؤسسي لأهمية الجودة، وزيادة الطلب على أنظمة إدارة الجودة. وستدخل مفاهيم الجودة في المناهج الدراسية في المرحلتين الإعدادية والثانوية في عدد كبير من الدول.

وستعدّ الجودة أحد المكونات الثقافية الرئيسية للمجتمعات المتقدمة، وأحد المعايير المفتاحية للعلاقة بين المؤسسات المحلية والعالمية.

نصائح غذائية

إعداد/ م مصطفى ميلاد قصيل
المستشار الفني بالاتحاد الليبي لجمعيات حماية المستهلك
ومدير مكتب الاعلام والمعلومات الخدمية
بمركز الرقابة على الأغذية والأدوية

نصائح غذائية ليكون عيدك "صحياً"



المُحسن الذي حُضر استعماله

“ سُمح بإضافة مادة برومات البوتاسيوم كمادة مُحسنة للخبز حتى 1989 .
“ وكتيجة لأبحاث علمية متعددة أجريت في كل من أمريكا وأوروبا مُنعت استعمال هذه المادة ك مُحسن للخبز .
“ صدرت نشرة في الخصوص عن منظمة الصحة العالمية عُممت على دول العالم .
“ صدرت القرارات اللازمة لمنع استخدام هذه المادة في معظم دول العالم في حينه .

القيمة الغذائية للخبز :

“ يمد الجسم ببعض العناصر الغذائية الهامة (البروتين، النشويات، بعض الفيتامينات والعناصر المعدنية).
“ الخبز الأسمر الأعلى جودة .
“ الخبز المعد من نواتج طحن الشعير الكاملة (i) ذو جودة عالية وينصح باستهلاكه من كافة شرائح المجتمع وخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة (مرضى السكر مثلاً) بكميات تتلاءم وحالاتهم ووفق استشارة الطبيب .

مُحسنات الخبز:-

- مواد صالحة للاستهلاك البشري
- تسمح المواصفات القياسية بإضافتها بكميات محددة
- لها دور هام في تحسين جودة الخبز وإطالة فترة صلاحيته

- تلبية رغبات المستهلكين
- ضرورية لمواكبة تقنيات التصنيع الحديثة .

أنواع المحسنات

- الزيوت والدهون .
- البذور النباتية (مثل السمسم والكمون ... الخ).
- البيض ومنتجاته .
- الحليب بأنواعه ومشتقاته .
- الأعشاب العطرية .
- التوابل .
- الخضراوات والفواكه .
- نشأ الطعام، سكر الجلوكوز والفركتوز والسكروز والعسل الطبيعي .
- الإنزيمات الطبيعية .
- حامض الإسكوريك .
على أن تكون كافة المواد المضافة مطابقة للمواصفات القياسية الخاصة بكل منها .

الأمراض الناتجة عن سوء التغذية





- . فقدان الشهية
- . الإصابة بالإمساك.
- . ظهور هالة سوداء حول العينين
- . خشونة الجلد وجفافه.
- . سهولة الإصابة بالأمراض المعدية
- ما هي الأمراض الناتجة عن سوء التغذية؟**

- مرض الأنيميا (نقص عنصر الحديد)
- قصر القامة (سوء التغذية المزمن)
- الهزال (سوء التغذية المزمن ونقص الحديد)
- الكساح (نقص الكالسيوم و فيتامين د)
- العشى الليلي (نقص فيتامين أ)
- تسوس الأسنان (سوء التغذية)
- النحافة (سوء التغذية)
- البدانة (السمنة "غذاء غير متوازن")
- الإمساك (نقص الألياف)

ما هي أنواع التلوث الغذائي؟

- التلوث بالأحياء الدقيقة الممرضة (الميكروبات السامة)
- بكتيريا خمائير
- فطريات فيروسات
- التلوث بالمواد الكيماوية
- بقايا المبيدات المقاومة للآفات (حشرات - حشاش) الزراعية
- بقايا الأسمدة الكيماوية والتلوث الإشعاعي
- الملوثات البيئية الأخرى (عوادم السيارات والمصانع.... الخ)
- الله يحفظنا جميعاً.

” أصدرت اللجنة الشعبية العامة للاقتصاد والتجارة (سابقاً) القرار رقم (475) لسنة 2005م القاضي بحضر استيراد واستعمال مُحسنات الخبز المحتوية على مادة برومات البوتاسيوم.

ما هي برومات البوتاسيوم؟

- ” مادة كيماوية على شكل حبيبات بيضاء متناهية في الصغر عديمة الرائحة.
- ” تصل درجة انصهارها إلى (300) درجة مئوية.
- ” قابلة للذوبان في الماء .
- ” شديدة الاشتعال.
- ” تساعد في نضج وتبيض وزيادة حجم الخبز.
- ” لماذا حُضرت وما هي الأضرار التي تسببها ؟
- مادة محدثة للسرطان ومتسبب رئيسي في حدوثه.
- تؤدي إلى تسمم الدم.
- تتسبب في التسمم الفوري للنخاع أَلشوكي.
- تؤدي للإصابة بالفشل الكلوي.
- تتسبب في فقدان السمع لتأثيرها المباشر على طبلة الأذن.

- تتسبب في فقدان الذاكرة.
- تقلل من عدد الحيوانات المنوية وبالتالي تؤثر في خصوبة الذكور.

2-الغذاء الصحي:

ما هو الغذاء الصحي (السليم)؟

هو الغذاء: المتوازن، المعتدل في الكمية، والمختلف في النوع.

ما هي المكونات الأساسية للغذاء الصحي؟

- 1-الكربوهيدرات (نشويات - سكريات طاقة)
- 2-البروتينات (أحماض امينية “بناء”)
- 3 - الدهون (أحماض دهنية “طاقة” اوميغا)
- 4 - الفيتامينات (“أ- ك - هـ - د-ج- ب)
- 5 - العناصر المعدنية (كالسيوم، بوتاسيوم، صوديوم، حديد...الخ بناء)

6 - الماء (3ليتر/يوم “سوائل”)

7 - الألياف “قلب” ضد إمساك”)

ما هي أسباب مرض سوء التغذية؟

- غذاء غير متوازن، غير معتدل في الكميات وغير مختلف في النوع

ما هي أعراض سوء التغذية؟

- نقص النمو عند الأطفال
- الخمول والكسل
- الشعور بالتعب لأقل مجهود
- الميل للنوم الدائم
- شحوب الوجه
- جفاف الشفتين وتشققهما

تراقبوا



المعرض الوطني الأول للتوظيف والشراكة الفعّالة

تحت شعار

(شراكة فاعلة لسوق عمل واحد)



نبذة عن المبادرة:

مبادرة يطلقها مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية لغرض إتاحة الفرصة للباحثين عن العمل وخلق فرص عمل لهم من خلال بناء شراكات فعّالة بين الشركات والمؤسسات الخدمية والصناعية (الحكومية والخاصة) وبين المراكز التدريبية داخل المعرض لتطوير وتطوير البرامج التدريبية لمواكبة احتياجات الشركات والمؤسسات وفقاً للتخصصات العلمية والمهنية المطلوبة، وهذه فرصة من أجل تمكين أكبر عدد من الباحثين عن العمل والحصول على وظائف ومهن مناسبة لتخصصاتهم.

ونسعى من خلال هذه المبادرة إلى إتاحة الفرصة أمام الطلاب لأطلاع على الوظائف، واحتياجات سوق العمل، من أجل تمكينهم من صقل معارفهم وتنمية مهاراتهم ومدى إمكانية توظيفهم في فترة الصيف في القطاعين العام والخاص وفي مجالات متعددة: منها الطاقة، والصناعة، والاتصالات، والسياحة، والتأمين، وغيرها. كما أنّ المبادرة تتيح للجميع الإطلاع على التطورات الحديثة في سوق العمل المحلي والدولي، كل ذلك لتعزيز القدرات الفنية والمهنية للمشاركة في جهود التنمية الوطنية.

آلية المشاركة في المعرض

تشارك المؤسسات والشركات الخدمية والصناعية (حكومية، خاصة) من خلال حجز جناح مجاني داخل المعرض لغرض الآتي:

- عرض وتوضيح الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- النظر في مؤهلات ومهارات الباحثين عن العمل لاستقطابهم.
- التواصل مع الشركات والمراكز التدريبية لغرض تطوير التدريب وفق متطلبات المؤسسة.

تشارك الشركات والمراكز التدريبية في المعرض من خلال حجز جناح مجاني داخل المعرض لغرض الآتي:

- عرض خدماتها وقدراتها في مجال التدريب التخصصي.
- التواصل مع المؤسسات والشركات الخدمية والصناعية (الحكومية، الخاصة) لغرض تدريب موظفي المؤسسة أو من يتم استقطابهم في المعرض.
- يشارك الباحثون عن العمل في المعرض من خلال الآتي:
- عرض مؤهلاتهم ومهاراتهم للمؤسسات والشركات الخدمية والصناعية لغرض التوظيف.
- حضور المحاضرات الجانبية في المعرض لغرض تنمية المهارات في مجال كتابة السيرة الذاتية، وإجراء المقابلة الشخصية.



للمشاركة في المعرض

- وحجز جناح مجاناً
- تواصلوا مع المركز
- طرابلس - غوط الشعال - بالقرب من المساكن الشعبية السراج.

Tel : 218 - 21724 - 3444



كل إسبوع برنامج تدريبي مجاني

يسعى مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية
لنشر ثقافة التدريب وضمان جودة الأداء
ونعلن

عن إستمرارنا في تقديم البرامج التدريبية المجانية

كل إسبوع برنامج تدريبي مجاني

في مختلف المجالات

إدارة المشاريع

مهارات إدارية

مبادئ الشبكات لغير المختصين

مهارات السكرتارية

السلامة المهنية في بيئة العمل

تطبيقات الحاسب الآلي

التخطيط الإستراتيجي التشغيلي



موعد البرنامج التدريبي من الأحد إلى الخميس
من الساعة 9:00 صباحاً إلى 1:00 ظهراً

للاستفسار الإتصال على الرقم : 021- 7243444

وزارة العمل والتأهيل

مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية

لأول مرة في ليبيا

2018

جائزة التميز في جودة التدريب للعام التدريبي

الخاصة بشركات ومراكز التدريب



الجودة و منهجية 6 سيجما Six Sigma

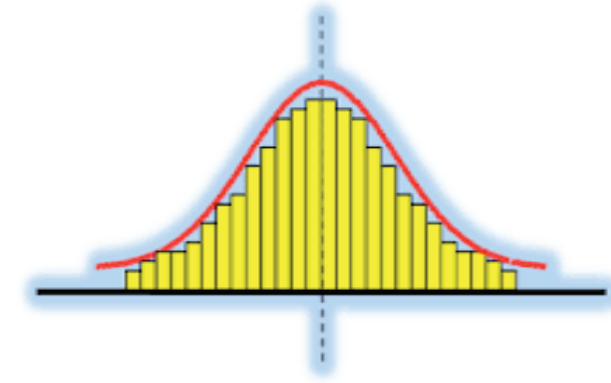


يعتبر التطور السريع الحاصل اليوم في سوق العمل المحلي والدولي من أهم الأسباب التي تحث المؤسسات على ضمان جودة مخرجاتها وتحقيق أهدافها بأقل تكلفة وفي أسرع وقت لضمان بقائها وتنافسها . ومن هذا المنطلق تسعى المؤسسات للوصول إلى الجودة الشاملة من خلال أساليب عديدة ومنها 6 سيجماً (Six Sigma) والتي تعتبر وسيلة للتحسين المستمر، وقد بدأ استخدام هذا الأسلوب من قبل شركة (موتورولا) في بداية الثمانينيات من القرن الماضي، واستمر العمل بهذه المنهجية من قبل كبريات الشركات العالمية مثل جنرال إلكتريك، سوني و فورد... الخ حيث أثبتت نجاحها في كسب ملايين الدولارات نتيجة لتطبيق استراتيجية 6 سيجما (Six Sigma).

تعتمد منهجية 6 سيجما على القياس والتحليل للبيانات وتحديد مقدار الانحراف عن تحقيق الجودة المطلوبة بأقل تكلفة وفي أسرع وقت، وذلك لغرض التعرف على نقاط الضعف والعمل على معالجتها والتغلب عليها بشكل دائم للوصول للتحسين المستمر.

وتتم تلك العملية من خلال خمس مراحل

وهي :



1. التعريف - حيث يتم تحديد المشكلة وتعريف الاجراءات
2. القياسي- قياس حجم المشكلة وجمع البيانات اللازمة .
3. التحليل- تحليل البيانات والمعلومات للوصول إلى أسباب المشكلة .
4. التحسين - اقتراح الحلول لحل المشكلة والتأكد من فعالية الحلول المقترحة .
5. الرقابة - تتم من خلال وضع الضوابط والنظم للحفاظ على الجودة المطلوبة وعدم تكرار المشكلة للوصول إلى التحسين المستمر.

وتستخدم منهجية 6 سيجما للوصول إلى أعلى مراحل ضبط الجودة في الإجراءات والعمليات للحصول على منتج أو خدمة تلبى حاجات الزبون، ويعتبر استخدام هذه المنهجية فرصة للمؤسسات لتحسين عملياتها الأساسية وهيكلها من خلال مراقبة وقياس الأعمال اليومية لغرض تقليل الفاقد واستهلاك المصدر بالشكل المثالي.

وكل ما ذكر يعتمد على العنصر البشري فهو من سيحدد المشكلة، ويقترح الحلول لحلها، ويسعى للتحسين المستمر، وهو ما تركز عليه منهجة 6 سيجا أيضاً .

أصبح لمفهوم الجودة معناً كبيراً وحاجة ضرورية و ماسة للمؤسسات لغرض الوصول إلى أفضل مخرجات من خلال تنفيذ وتطبيق الأساليب والمعايير اللازمة لضمان الجودة وإدارة الجودة الشاملة.

وفق الله الجميع لخدمة الوطن...

إدارة المركز